

**VIVIAN SELMA SCHULZ VILELA**

**INDICADORES DE QUALIDADE PARA A AVALIAÇÃO DE INSTITUIÇÕES DE  
ENSINO SUPERIOR À DISTÂNCIA: SOBRE ÓTICA DO USUÁRIO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
à disciplina de Pesquisa em Informação II do  
Curso de Gestão da Informação do Setor de  
Ciências Sociais Aplicadas da Universidade  
Federal do Paraná.

Orientador(a): Prof<sup>a</sup>. Maria do Carmo Duarte  
Freitas, Dr. Eng.

**CURITIBA**

**2006**

**VIVIAN SELMA SCHULZ VILELA**

**INDICADORES DE QUALIDADE PARA A AVALIAÇÃO DE INSTITUIÇÕES DE  
ENSINO SUPERIOR À DISTÂNCIA: SOBRE ÓTICA DO USUÁRIO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
à disciplina de Pesquisa em Informação II do  
Curso de Gestão da Informação do Setor de  
Ciências Sociais Aplicadas da Universidade  
Federal do Paraná.

Orientador(a): Prof<sup>a</sup>. Maria do Carmo Duarte  
Freitas, Dr. Eng.

**CURITIBA**

**2006**

## AGRADECIMENTOS

A Deus, pela sua presença constante em minha vida sem eu precisar pedir, pelo auxílio nas minhas escolhas e me confortar nas horas difíceis.

Aos meus pais, Daniel Schulz (*in memorian*) e Jacy Padilha Schulz, por terem me incentivado e muitas vezes se sacrificado para que eu pudesse realizar meus sonhos.

Ao meu esposo Valdecy Aparecido Vilela, por ter me apoiado durante toda a minha trajetória acadêmica e por ter me auxiliado durante a construção deste Trabalho.

À minha irmã, Telma Daniele Schulz Maresch, que mesmo de longe sempre me transmitiu animo para vencer os meus desafios.

À professora e doutora Maria do Carmo Freitas, pelo acompanhamento e revisão do estudo e pelas horas dedicadas e comprometimento com o trabalho.

À banca examinadora, Professora Claudia Coser e Professor José Simão de Paula Pinto, pela paciência e dedicação demonstrada ao atender ao convite e com a análise do trabalho.

Aos meus amigos e professores de curso, pelo companheirismo, cumplicidade e amizade que construímos juntos durante os anos letivos.

Às minhas amigas, em especial a Zuleide Nozima, Tânia Hamasaki e a Graciele Tosi por estarem nos momentos mais importantes da minha vida acadêmica.

Aos meus amigos por terem compreendido quando declinei de alguns convites para poder dedicar-me aos estudos.

À Raquel P. Correia, por acreditar e confiar em mim como profissional, e por seu auxílio e apoio prestado para a conclusão deste trabalho.

A todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho.

Feliz o homem que acha sabedoria, e o homem que adquire conhecimento.  
Provérbios 3:13

## SUMÁRIO

<b>AGRADECIMENTOS .....</b>	<b>ii</b>
<b>LISTA DE QUADROS .....</b>	<b>vi</b>
<b>LISTA DE TABELAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS.....</b>	<b>viii</b>
<b>LISTA DE SIGLAS .....</b>	<b>x</b>
<b>RESUMO .....</b>	<b>xii</b>
<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>1</b>
1.1 OBJETIVO GERAL .....	1
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	2
1.3 JUSTIFICATIVA .....	2
<b>2 LITERATURA PERTINENTE.....</b>	<b>4</b>
2.1 EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA (EAD).....	4
2.2 HISTÓRIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD).....	5
2.2.1 Primeira Geração (1850 – 1960) .....	6
2.2.2 Segunda Geração (1960 – 1985) .....	8
2.2.3 Terceira Geração (1985 – 1995) .....	9
2.2.4 Quarta Geração (1995 – atualidade) .....	10
2.3 LEGISLAÇÃO DA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA.....	12
2.3.1 Credenciamento .....	14
2.3.2 Ensino Fundamental.....	15
2.3.3 Educação para Jovens e Adultos .....	15
2.3.4 Ensino Profissionalizante .....	16
2.3.5 Ensino Superior .....	17
2.4 QUALIDADE .....	18
2.5 PERÍODOS DA QUALIDADE.....	19
2.6 QUALIDADE NO TERCEIRO SETOR .....	21
2.6.1 Qualidade no Ensino Superior.....	23
2.6.2 Indicadores de qualidade para a Educação à Distância de Ensino Superior.....	24
<b>3 METODOLOGIA DA PESQUISA E COLETA DE DADOS.....</b>	<b>27</b>
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA .....	27

3.2	INSTRUMENTO DA PESQUISA.....	28
3.3	APLICAÇÃO E VALIDAÇÃO DA PESQUISA.....	31
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>32</b>
4.1	DADOS PESSOAIS .....	32
4.2	REGULAMENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO.....	34
4.3	EQUIPE PROFISSIONAL .....	35
4.4	INTERAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....	38
4.5	RECURSOS EDUCACIONAIS.....	43
4.6	SELEÇÃO E AVALIAÇÃO.....	46
4.7	CONVÊNIOS E PARCERIAS.....	47
4.8	SISTEMA DE INFORMAÇÃO .....	48
4.9	SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA .....	49
<b>5</b>	<b>INDICADORES DE QUALIDADE NA VISÃO DO USUÁRIO.....</b>	<b>51</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>58</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>60</b>
	<b>APÊNDICE 1 – PRIMEIRA FORMULAÇÃO DO QUESTIONÁRIO .....</b>	<b>65</b>
	<b>APÊNDICE 2 – SEGUNDA FORMULAÇÃO DO QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>75</b>
	<b>APÊNDICE 3 – VERSÃO FINAL DO QUESTIONÁRIO .....</b>	<b>79</b>

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - QUATRO ERAS DA QUALIDADE .....	20
QUADRO 2 - DEFINIÇÕES DE SERVIÇO .....	23
QUADRO 3 - ASSUNTOS QUE CONSTAM NOS FAQ'S DAS 05 INSTITUIÇÕES DE ENSINO A DISTÂNCIA 2006 .....	30
QUADRO 4 - DADOS PESSOAIS: SEXO - JULHO 2006 .....	33
QUADRO 5 - DADOS PESSOAIS: EXPERIÊNCIA COM EAD - JULHO 2006 .....	34
QUADRO 6 - CLASSIFICAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE .....	51
QUADRO 7 - INDICADORES COM MAIOR RELEVÂNCIA - JUNHO 2006 .....	53
QUADRO 8 - INDICADORES COM MENOR RELEVÂNCIA - JUNHO 2006 .....	54

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - REGULAMENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO - JUNHO 2006.....	35
TABELA 2 - SELEÇÃO E AVALIAÇÃO - JUNHO 2006.....	47
TABELA 3 - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO - JUNHO 2006.....	48



## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - DADOS PESSOAIS: IDADES - JUNHO 2006.....	33
GRÁFICO 2 - FORMAÇÃO .....	34
GRÁFICO 3 - A INSTITUIÇÃO DISPONIBILIZAR UM QUADRO CONTENDO A QUALIFICAÇÃO DOS PROFESSORES - JUNHO 2006 .....	36
GRÁFICO 4 – CARGA-HORÁRIA DEDICADA PELOS PROFESSORES E TUTORES - JUNHO 2006.....	36
GRÁFICO 5 - PRESENÇA DE UMA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR NAS ÁREAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E DE DESENVOLVIMENTO E PRODUÇÃO DE MATERIAL DIDÁTICO - JUNHO 2006 .....	37
GRÁFICO 6 - A COORDENAÇÃO ESTAR DISPONÍVEL PARA ATENDIMENTO NO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CURSO - JUNHO 2006 .....	37
GRÁFICO 7 - HÁ PROFESSOR RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DA EVOLUÇÃO E DIFICULDADES DOS ALUNOS - JUNHO 2006.....	38
GRÁFICO 8 - A INSTITUIÇÃO INFORMAR A CARGA-HORÁRIA DO CURSO, O TOTAL DE MÓDULOS, E O PERÍODO DO CURSO E QUAL O MÉTODO DE ESTUDO UTILIZADO - JUNHO 2006 .....	39
GRÁFICO 9 - O CURSO POSSUI EQUIPAMENTO QUE PROPORCIONA INTERAÇÃO EM TEMPO REAL ENTRE ALUNOS E PROFESSORES – JUNHO 2006.....	40
GRÁFICO 10 - HÁ SISTEMAS QUE FORNEÇAM RESPOSTAS RÁPIDAS AOS ALUNOS - JUNHO 2006 .....	40
GRÁFICO 11 – HÁ HORÁRIOS AMPLOS E/OU PLANTÕES DE ATENDIMENTO AOS ALUNOS - JUNHO 2006 .....	41
GRÁFICO 12 - SÃO PREVISTOS DATAS, LOCAIS E HORÁRIOS ONDE SERÃO REALIZADOS OS ENCONTROS PRESENCIAIS - JUNHO 2006 .....	41
GRÁFICO 13 - GARANTIR A QUALIDADE NA COMUNICAÇÃO TANTO PARA OS ALUNOS DOS PÓLOS QUANTO DOS ALUNOS DA SEDE DA INSTITUIÇÃO - JUNHO 2006 .....	42
GRÁFICO 14 - EXISTÊNCIA DE UM BOLETIM INFORMATIVO - JUNHO 2006 ....	42

GRÁFICO 15 - A INSTITUIÇÃO POSSUI LOCAIS OU INFORMAÇÕES SOBRE ACESSO A EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS PARA O CURSO - JUNHO 2006.....	43
GRÁFICO 16 - O MATERIAL DIDÁTICO ABRANGE TODO O CONTEÚDO DAS DISCIPLINAS DO CURSO - JUNHO 2006 .....	44
GRÁFICO 17 - O ESTÁGIO CURRICULAR POSSUI REGULAMENTAÇÃO PRÓPRIA E EXISTIR UM SETOR RESPONSÁVEL PELO PROGRAMA - JUNHO 2006.....	44
GRÁFICO 18 - O MATERIAL DIDÁTICO PERMITE A INTERDISCIPLINARIDADE ENTRE OS MÓDULOS DO CURSO - JUNHO 2006 .....	45
GRÁFICO 19 - A INSTITUIÇÃO POSSUI INFRA-ESTRUTURA QUE ATENDA ÀS NECESSIDADES DO ALUNO PARA A EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DE ENSINO E APRENDIZAGEM - JUNHO 2006 .....	45
GRÁFICO 20 - EXISTÊNCIA DE UMA OU MAIS TURMAS CURSANDO O MESMO CURSO - JUNHO 2006.....	46
GRÁFICO 21 – CONVÊNIOS E PARCERIAS COM INSTITUIÇÕES PÚBLICA E/OU PRIVADAS – JUNHO 2006.....	48
GRÁFICO 22 - A INSTITUIÇÃO DISPONIBILIZA UM ESPAÇO PARA QUE OS ALUNOS, TANTO DA SEDE QUANTO DOS PÓLOS, POSSAM SER REPRESENTADOS - JUNHO 2006.....	49
GRÁFICO 23 - A INSTITUIÇÃO DISPONIBILIZA O PLANO DE CUSTOS E RECEITAS – JUNHO 2006.....	50

## **LISTA DE SIGLAS**

AIM – Auto-instruções com Monitoria  
ASPESA – Australianna South Pacific Enternal Stidies Association  
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior  
CEAD – Centro de Educação Aberta Continuada e a Distância  
CEAI – Cursos de Extensão em Administração Industrial  
CEPEMA – Cultura Educacional Popular em Defesa do Meio Ambiente  
CES – Câmara de Educação Superior  
CNE – Conselho Nacional de Educação  
DEMEC– Departamento de Engenharia Mecânica  
EaD – Educação à distância  
EADTU– European Association of Distance Taching Univeersities  
EDEN – European Distance Education Network  
EDUCADI – Educação a Distância em Ciência e Tecnologia  
FAQ – Frequently Answer Questions  
FIED – Fédération Interuniversitaire d’Enseignement a Distance  
FIESP – Federação das Indústrias do Estado de São Paulo  
FUNBEC – Fundação Brasileira para o Desenvolvimento  
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
IES – Instituição de Ensino a Distância  
IPED – Instituto Português de Ensino a Distância  
ITE – Instituto de Tecnologia Educativa  
LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação  
LED – Laboratório de Educação a Distância  
MEB – Movimento de Educação de Base  
MEC – Ministério da Educação  
NDEC – National Distance Education Center  
Profae – Profissionalização dos Trabalhadores da Área de Enfermagem  
Proinfo – Programa Nacional de Informática  
QT – Qualidade Total  
SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio as Médias e Pequenas Empresas  
SEED – Secretaria de Educação a Distância

SENAC– Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial  
SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial  
SESU – Secretaria de Educação Superior  
STOHO – Studiecentrum Open Hoger Ondewijs  
UFC – Universidade Federal do Ceará  
UFPA – Universidade Federal do Pará  
UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina  
UnB – Universidade Brasileira  
UNED – Universidade Nacional de Educación a Distancia  
UEM – Universidade Estadual de Maringá  
UNIFESP – Universidade Federal de São Paulo  
Unirede – Universidade Virtual Pública do Brasil

## **RESUMO**

Este trabalho trata sobre indicadores de qualidade no ensino a distância. Tem como objetivo o desenvolvimento de um instrumento de pesquisa que estabeleça quais os Indicadores de qualidade relevantes na educação a distância, sob a ótica dos usuários desta modalidade no ensino superior. Para isso foi realizada uma pesquisa bibliográfica e criado um instrumento de pesquisa contendo indicadores de qualidade na EAD, considerados relevantes para os alunos. Para validar este instrumento, este foi aplicado em dois grupos; profissionais especialistas na EAD e alunos desta modalidade. Obtiveram-se os indicadores considerados relevantes na visão do aluno e as alterações necessárias para o aprimoramento do instrumento de pesquisa.

Palavras-chaves: Educação à distância, Qualidade, Indicadores de qualidade.

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho discute o tema Educação à Distância (EAD) sobre a ótica do usuário, em especial sobre a qualidade da oferta de curso nas Instituições de Ensino Superior (IES). O advento da Internet trouxe um aumento na oferta de cursos à distância.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) nº 9.394/96 em seu artigo 80, se compromete a apoiar e difundir a educação à distância quando afirma que: “o poder público incentivará o desenvolvimento e a vinculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino e de educação continuada”. (BRASIL, 1996).

Observa-se uma descrença em relação ao uso da tecnologia da informação na formação profissional, embora existam registros de experimentos com sucesso em EAD. Apesar disso, e da realidade brasileira apontar para profundos *déficits* educacionais e desigualdades regionais, a esperança de democratização e universalização do ensino espera-se que seja vencido com auxílio da EAD (BRASIL, 2001).

Sabe-se que a Educação à distância apesar de ser uma novidade chama a atenção e é utilizada por muitas instituições de ensino, em especial após a disseminação da internet e dos incentivos do Governo Federal (OLIVEIRA, 2001). Daí, a necessidade de avaliar cursos e instituições. Para esta última, o governo estabeleceu seus indicadores. Surge a interrogação: como os usuários (participantes) de cursos à distância estabelecem os indicadores de qualidade para selecionar uma instituição?

### 1.1 OBJETIVO GERAL

Desenvolver um instrumento de pesquisa que estabeleça quais os Indicadores de qualidade relevantes na educação à distância, sob a ótica dos usuários desta modalidade no ensino superior.

## 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- fundamentar a teoria sobre: a história; legislação vigente e parâmetros de qualidade da Educação a Distância, em especial a de Ensino Superior;
- construir uma lista de indicadores de qualidade relevantes para educação à distância em nível superior.
- estabelecer os indicadores de qualidade priorizados na avaliação de cursos pelos usuários desta modalidade de ensino;
- realizar um pré-teste para verificação de possíveis melhorias;
- validar o questionário junto a usuários deste tipo de modalidade;
- verificar e analisar os resultados obtidos.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

A busca da qualidade nas IES em especial as que ofertam EAD tem se tornada necessária e alguns autores apresentam a razão desta busca.

A expansão das IES nas ultimas décadas provenientes da chamada política da educação causou uma deteriorização do ensino superior que segundo JACOB (2003) só poderá ser revertida através da qualidade.

Outra razão apresentada para busca da qualidade esta no fato da EAD ainda ser vista com desconfiança, parte desta desconfiança deve-se ao fato de que o Brasil ter sido um dos últimos países a regulamentar esta modalidade de ensino, fazendo com que as autoridades tratassem com descaso esta modalidade de ensino (BELLI, 1999; ANDRADE, 2001).

E por fim a crescente criação de cursos presenciais ou à distância, faz com que as IES que desejam permanecer no mercado de trabalho, busquem a qualidade como forma de vencer a concorrência. E isto se torna mais imperativo quando se trata de instituições particulares que dependem da cobrança de taxas de matrículas e mensalidades.

Todos esses fatores têm despertado as Instituições para a necessidade de se verificar a qualidade buscando sempre melhorias para o atendimento da satisfação de seus clientes.

Com base nesta necessidade de busca de qualidade, o presente trabalho busca a construção de um instrumento de pesquisa que visa identificar quais os indicadores de qualidade das IES à distância possui relevância para os alunos que curso esta modalidade de ensino.



## 2 LITERATURA PERTINENTE

Para contextualizar a proposta deste trabalho se faz necessário investigar os referenciais teóricos que fundamentam a educação à distância e a qualidade. Esta caminhada teórica tem como princípio guiar, a construção do instrumento de pesquisa.

### 2.1 EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA (EAD)

Ao consultar a literatura sobre Educação a Distância verifica-se que há ainda outros termos utilizados, tais como: Ensino a Distância, Aprendizagem a Distância e mais recentemente o termo *e-learning*. Para diferenciar cada um destes sente-se a necessidade de defini-los.

O Decreto N° 2.494, de 10 de fevereiro de 1998 apresenta uma definição de “Educação a distância é uma forma de ensino que possibilita a auto-aprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação”.

LEIVA (2003, p. 11) acrescenta que a definição mais abrangente de educação a distância (EAD) “inclui todas as formas de ensino-aprendizagem nas quais aprendizes e/ou instrutores se comunicam de algum modo, além de reuniões presenciais em sala de aula”.

Ainda segundo o autor aprendizagem a distância é o resultado da educação à distância (EAD). “(...)”, a qual também é definida como processo de aprendizagem sem contato pessoal regular com um instrutor ou com outros colegas em sala de aula presencial. LEIVA (2003, p. 12) interpreta o Ensino a distância como “o processo de ensino sem contato pessoal regular em regime presencial”.

O termo *e-learning* definido por CAMPOS FILHO (2004, p. 14) é a educação à distância que deixou de ser aplicada apenas nas instituições de ensino e passaram a ser utilizadas também em empresas.

Este trabalho adotará o termo Educação a Distância (EAD) como é apresentado por LEIVA.

## 2.2 HISTÓRIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

O registro mais antigo da aplicação de uma metodologia do EAD foi no início da difusão do cristianismo, o Apóstolo Paulo utilizava métodos de EAD, pois enviava cartas para as igrejas com finalidade de ensiná-las sobre o cristianismo. Essa modalidade de EAD voltou a ocorrer no século XIX, com o advento das estradas de ferro nos Estados Unidos, que facilitavam o transporte dos materiais pedagógicos através de comboios (GEBRAN, 2002).

SHERRON e BOETTCHER<sup>1</sup> citados por CAMPOS FILHO (2004, p. 12) identificaram quatro (4) gerações distintas do ensino a distância.

A primeira geração da EAD teve seu começo em 1850 e durou até 1960. Nessa geração os estudos eram realizados através de materiais impressos enviados por correspondências e posteriormente surgiram o rádio e a televisão. A segunda geração iniciou em 1960 até o ano de 1985, nesse período além de materiais impressos eram utilizadas transmissões por televisão aberta, rádio e fitas de áudio e vídeo, com interação por telefone, fax, satélite e TV a cabo. A terceira geração durou de 1985 até 1995, nesta década, a geração teve sua base em redes de computadores, videoconferência, estações de trabalho multimídia e o uso da Internet. E por fim a quarta geração da EAD teve seu princípio em 1995, até os dias atuais, esta geração utiliza como meio de comunicação o correio eletrônico, chat, computador, Internet em banda larga, interação por vídeo e ao vivo, videoconferência, fax, papel impresso.

A literatura já apresenta uma quinta geração, o autor TAYLOR<sup>2</sup> citado por CAMPOS FILHO (2004, p. 13) caracteriza-a pela junção da quarta geração mais a comunicação por computadores com sistemas de respostas automatizadas por aprendizagem flexível inteligente.

A seguir o relato histórico das cinco gerações, no Mundo e no Brasil, citados a partir das pesquisas dos autores: INOCÊNCIO (1999, p.35-38); FREITAS (2003, p.176-177) e MARTINS (2000, 102-103)

---

<sup>1</sup> SHERRON, G. T; BOETTCHER, J. V. **Distance learning: the shift to interactivity**. In: Professional Paper Series. n. 17. 1997. Disponível em: <[www.educause.edu/ir/library/pdf/PUB3017.pdf](http://www.educause.edu/ir/library/pdf/PUB3017.pdf)> Acessado em: 29 set. 2004.

<sup>2</sup> TAYLOR, T. C. New Millennium Distance Education. In: REDDY, V; MANJULIKA, S. **The World of Open and Distance Learning**. 2000. Índia: Viva Books Private Ltd. (475-480). Disponível em: <[http:// www. Usq.Edu.au/users/Haylorj/publications\\_presentations/2000/GNOUdoc](http://www.Usq.Edu.au/users/Haylorj/publications_presentations/2000/GNOUdoc)> Acessado em: 07 out. 2004.

### 2.2.1 Primeira Geração (1850 – 1960)

O primeiro relato histórico da EAD ocorreu no dia 20 de março de 1728 em um anúncio na *Gazeta de Boston*, este anúncio foi realizado pelo professor de taquigrafia Cauleb Phillips.

No ano de 1840, é fundada por Sir Isaac Pitmam para fins religiosos a *Correspondence Colleges*.

Em Berlim, no ano de 1856, por iniciativa de Charles Toussaint e Gustav Langenscheidt, é criada a primeira escola de línguas por correspondência.

Posteriormente, no ano de 1873, em Boston, Anna Eliot Ticknor fundou a *Society to Encourage Study at Home*.

Em 1891, com o intuito de manter os alunos no mercado de trabalho, professores inovam e mantêm contato com os alunos através de correspondência, isto faz com que o EAD cresça nos EUA e na Europa. Na Universidade de Chicago é criado um Departamento de Ensino por Correspondência; na *Universidade de Wisconsin*, os professores do Colégio de Agricultura ensinam por correio; na França é criada a *Ecole Chez Soi*; nos EUA são criadas as escolas Internacionais por correspondência; Scarnton (Pennsylvania), inicia um curso sobre medidas de segurança no trabalho de mineração, o *International Correspondence Institute*; e a administração da Universidade de Wisconsin aprova proposta apresentada pelos professores de organização de cursos por correspondência nos serviços de extensão universitária.

No ano seguinte (1892), por iniciativa do Reitor William R. Harper, é criada uma Divisão de Ensino por correspondência, no Departamento de Extensão da Universidade de Chicago.

Nos anos de 1894 e 1895, em *Oxford*, foram preparados seis e depois 30 alunos para o *Certificated Teacher's Examination*, por iniciativa de Joseph W. Knipe, iniciaram-se os cursos de *Wolsey Hall*.

Em Malmoe (Suécia), no ano de 1898, o diretor de uma escola que oferecia cursos de línguas e cursos comerciais, Hans Hermond, publicou o primeiro curso por correspondência, dando início ao famoso *Instituto Hermond*.

Na Austrália, a Universidade Queensland inicia sua atividade de ensino a distância no ano de 1901.

No ano de 1903, na Espanha, Julio Calvert Baviera abre a escola livre de engenharia. Em Baltimore, é criado um Departamento de Formação em CASA na Escola de *Calvert*, com o intuito de oferecer EAD para crianças das escolas primárias, este Departamento acompanhava as crianças que estudavam em casa sobre a orientação de seus pais.

Em 1910, a EAD profissional chega a Austrália (Vitória). Os professores das escolas das zonas rurais (ensino primário) receberam educação secundária a distância através do correio.

Em 1922, na Nova Zelândia a *New Zeland Correspondence School* inicia suas atividades no nível primário, com a finalidade de atender crianças isoladas com dificuldade de freqüentar as aulas convencionais.

Nos EUA no ano de 1925, a *State University of Iowa* disponibilizou cinco cursos de rádio para atender a comunidades.

Em 1928, na Nova Zelândia a *New Zeland Correspondence School* passa a atender no nível secundário.

Nos EUA, em 1930, surgem dois novos cursos que visam atender a educação profissional: o *Colliery Engineer School* os Mines com o objetivo de dar treinamento para trabalhadores da indústria mineira e o curso para 150 empregados da companhia da via férrea, *International Correspondence Schoools* (ICS).

Em 1937, nos EUA com o objetivo de capacitar recrutas norte-americanos para a II Guerra Mundial, surge novo método aplicado a EAD por meio de correspondência e rádio.

Na França, no ano de 1939, o Centro Nacional de Ensino a distância (CNED) atende por correspondência, crianças refugiadas de guerra.

No Brasil, esta geração sofreu um atraso, teve seu começo no ano de 1939 com o Instituto Rádio Técnico Monitor, com programas dirigidos ao ramo de eletrônica, estes programas utilizam materiais impressos.

No ano seguinte (1940), o Movimento de Educação de Base (MEB), passa a produzir um programa voltado a educação de jovens e adultos, a alfabetização através das escolas radiofônicas – Norte e Nordeste do Brasil.

No ano de 1941, o Instituto Universal Brasileiro, com o objetivo de atender a comunidade em geral, passa a produzir um curso profissionalizante de nível elementar e médio, utilizando material impresso.

Em 1946, a Universidade da África do Sul oferece cursos à distância.

No ano seguinte (1946), em Paris a *Radio Sorbone* passa a dar aulas para alunos da Faculdade de Letras e Ciências Humanas de Paris.

No Brasil, a Fundação Educacional e Cultural Padre Landell de Moura (FEPLAN), com a finalidade de melhorar a condição das comunidades carentes, lança no ano de 1956, os cursos de mecânica de automóveis e outros. Este programa era transmitido pelo rádio (Projeto Colégio no Ar), educação, e iniciação profissional, finalizando a primeira geração da EAD no Brasil.

Verificou-se na pesquisa que nessa primeira geração, o método de EAD predominante foi por correspondência, somente a partir de 1937 (quase no final da primeira geração), que surge um novo método que se utiliza o meio impresso por correspondência agregado a utilização do rádio como forma de comunicação. O foco é no adulto e na formação profissionalizante (Freitas, 2003).

### 2.2.2 Segunda Geração (1960 – 1985)

Em 1960, no Brasil, foi criado o Projeto SACI, no estado do Rio Grande do Norte, tinha como objetivo a valorização do professor com qualificação permanente. E em Portugal, inauguração da Emissora Nacional Portuguesa das Transmissões da Rádio Escolar.

Na Espanha, em 1962, a Bacharelado Radiofônico – *Universidade Delhi* proporciona o curso universitário para aluno que de outra forma não seriam formados. E após aceitação da comunidade, em 1963, surge o Centro Nacional de Ensino Médio por Rádio e Televisão.

No mesmo ano (1963) na França, inauguram o ensino universitário por rádio (Letras e Direito). E em Portugal, é criado o Centro de Estudos de Pedagogia Audiovisual.

No ano seguinte (1964), em Portugal, é fundado Instituto de Meios Audiovisuais o EMAVE e a Telescola dá os primeiros passos.

Na Inglaterra, em 1969, a *Open University Britânica* – pioneira no ensino a distância superior, tem inovado com associações pelo mundo todo, levando conhecimento a todos os lugares. Em Stanford, começam os treinamentos na *University's Stanford Instructional Television Network*, com o objetivo de treinamento (disseminar informação no serviço público).

Na década de 70, ocorreram os seguintes fatos:

- 1970 – no Brasil, a Universidade de Brasília – UnB, firma uma parceria com a *Open University* – Reino Unido, oferecendo cursos de nível superior e educação profissionalizante. O Tele-ensino implantado no Ceará, disponibilizou a TV Educativa, que buscava atender ao ensino regular 5ª a 8ª série e cursos profissionalizantes. A Fundação Anchieta (SP), a TV educativa e FEPLAM (SP) iniciaram o Projeto Minerva, Ensino Supletivo pela TV e o Projeto João da Silva;
- 1971 – em Portugal é fundado o Instituto de Tecnologia Educativa (ITE);
- 1972 – na Espanha é fundada a *Universidad Nacional de Educación a Distancia* (UNED). No Canadá, é criada a *Téléuniversité de Québec*;
- 1973 – é criada a Australian na *South Pacific External Studies Association* (ASPESA);
- 1974 – na Alemanha, é fundada a *FernUniversität*, em Israel a *Everyman's University*, no Paquistão, a *Allama Iqbal Open University*;
- 1975 – no Brasil o Instituto Padre Réus oferecia cursos de 1º e 2º grau e formação profissionalizante que era ministrado através de materiais impressos;
- 1979 – em Portugal é criado o Instituto Português de Ensino a Distância (IPED), no ano seguinte, é criada a Rádio Educativa de Cabo Verde.

A criação de escolas e cursos a distância continuam na década de 80, cita-se que em 1981 é criada a *Sri Lanka Open University*; em 1983, no Japão, é criada a *University of the Air* e, por fim, em 1984, é criada na Holanda a *Open Universiteit*.

Constatou-se a criação de universidades voltadas para a EAD, somando um total de 14 universidades somente nessa geração. Foco centrado na formação de nível superior.

### 2.2.3 Terceira Geração (1985 – 1995)

No Brasil, UnB, em 1985, através do Centre de Educação Aberta Continuada e a Distância (CEAD), ofertava curso com material impresso, vídeo e tutoria a distância.

Em 1987, no Brasil, a PROINFO treinou 25 mil professores através de computadores e a Internet, a TV Globo ofereceu cursos para 10 mil pessoas do nível

básico através do Projeto Vídeo Escola e a Fundação Roberto Marinho/FIESP disponibilizou cursos supletivos de 1º e 2º grau para trabalhadores. Na França, é criada a *Fédération Interuniversitaire d'Enseignement a Distance* (FIED). Na Bélgica, cria-se o *Studiecentrum Open Hoger Onderwijs* (STOHO). E é fundada a *European Association of Distance Taching Universities* (EADTU), com a criação do programa Europeu SATURN.

Em 1988, é criada em Portugal a Universidade Aberta com o Programa Europeu EuroPace.

No ano de 1989, no Brasil, a Fundação Roquete Pinto, com o objetivo de formar, aperfeiçoar e reciclar docentes das séries fundamentais ofertou cursos que trabalhavam com conteúdos do 1º Grau, que consistia em séries de televisão, rádio e material impresso. E em Portugal (Lisboa) é criado o mestrado em Comunicação Educacional Multimédia na Universidade Aberta de Lisboa.

Em 1991, no Brasil, a Fundação Brasileira para o Desenvolvimento do Ensino da Ciência (FUNBEC), oferecia cursos para professores de 1º grau, eram cursos de Matemática por correspondência pelo jornal da Educação – “Salto para o Futuro”. É criado o *European Distance Education Network* (ÉDEN).

No ano seguinte (1992), a Cultura Educacional Popular em Defesa do Meio Ambiente (CEPEMA). Ceará oferece cursos para produtores rurais através do rádio.

Em 1992 foi elaborado o Estatuto de Constituição da Universidade Aberta Internacional da Ásia, sediada em Macau.

Realiza-se em Bangkok a 16ª Conferência do *International Council for Distance Education*.

Geração marcada pela preocupação na formação dos professores de 1º e 2º Grau.

#### 2.2.4 Quarta Geração (1995 – atualidade)

Em 1995, a Rádio MEC e o Laboratório de Ensino a Distância (LED) da Universidade Federal de Santa Catarina promovem cursos para escolas de 1º grau para crianças e Programas para elites intelectuais sindicais e artísticas (educação continuada). Esses programas eram culturais para os formadores de opinião em todas as áreas e a Rádio Maluca – cursos transmitidos por rádios, fitas cassetes,

Teleconferências e vídeo – parceria Confederação Nacional dos Transportes, IBGE, SEBRAE/SP, PETROBRÁS, SENAI.

No ano seguinte, o Programa de Educação a Distância em Ciência e Tecnologia (EDUCADI) identifica que há necessidade de preparar pessoas para o mercado de trabalho. Pesquisadores de quatro estados desenvolvem metodologia para EAD sem fronteiras – Computador. A Fundação Vanzolini, para a atualização dos professores atuantes no mercado de trabalho proporciona Teleconferência via satélite – Engenheiro 2001. E em 1996, em Cabo Verde é criado o Segundo Curso a distância de Formação de Professores do Ensino Básico Integrado.

Em 1997, o SENAI/SC ofereceu cursos de curta duração veiculados pelo Diário Catarinense. A UFSC/LED produziu 25 vídeos para a TV escola.

EM 1998, a Fundação Vanzolini, disponibilizou cursos de Extensão em Administração Industrial – CEAI pela Internet com o intuito de reciclagem profissional e o LED/UFSC – Santa Catarina, oportunizou cursos de especialização para formar gestores/SENAI.

Em 1999, a Universidade Federal do Ceará e Universidade Federal do Pará proporcionou curso de graduação em matemática e psicologia para atender a demanda reprimida de professores para o mercado.

Em 15 de outubro de 1999 foi publicada a portaria 1262/GM, do Ministério da Saúde, instituindo o Projeto de Profissionalização dos Trabalhadores da Área de Enfermagem (PROFAE). Em 2000, entrou em funcionamento a primeira turma de qualificação profissional de auxiliar de enfermagem, no estado do Espírito Santo.

Em 2000, a consolidação da EAD no Brasil com o surgimento da Universidade Virtual Pública do Brasil – Unirede, oferece curso de graduação – formação de professores.

A Unirede é um consórcio de 70 instituições públicas de ensino superior por meio de cursos à distância.

Cresceu a oferta de cursos de graduação com ênfase em cursos de pedagogia e matemática. Além disso, surgem os cursos de especialização pela internet como resultado das parcerias entre empresas e universidades.



## 2.3 LEGISLAÇÃO DA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

A regulamentação da Educação a Distância no Brasil teve seu primeiro passo com a Lei de nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional, no Art. 80, título VIII, trata especificamente da EAD.

Art. 80. O Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada.

§ 1º A educação à distância, organizada com abertura e regime especiais, será oferecida por instituições especificamente credenciadas pela União.

§ 2º A União regulamentará os requisitos para a realização de exames e registros de diploma relativos a cursos de educação à distância.

§ 3º As normas para produção, controle e avaliação de programas de educação à distância e a autorização para sua implantação, caberão aos respectivos sistemas de ensino, podendo haver cooperação e integração entre os diferentes sistemas.

§ 4º A educação a distância gozará de tratamento diferenciado, que incluirá: custos de transmissão reduzidos em canais comerciais de radiodifusão sonora e de sons e imagens; concessão de canais com finalidades exclusivamente educativas; reserva de tempo mínimo, sem ônus para o Poder Público, pelos concessionários de canais comerciais.

BELLI (1999), ao comentar sobre o Decreto 2494 que regulamenta o Art 80 da Lei nº 9394, destaca os pontos, que são claros e de imediata aplicação:

- conceituação – o art. 1º traz um conceito de EAD;
- regime especial – a lei traz alguns itens de flexibilidades como: admissão e horário e duração, desde que estes não tragam prejuízos ao aprendizado e nem as diretrizes curriculares fixadas nacionalmente;
- credenciamento – traz informações sobre a quem as instituições de ensino médio e profissionalizante devem buscar para serem credenciadas; possibilita o credenciamento de instituições com a finalidade exclusiva de realização de exames finais;
- público alvo – para jovens e adultos;
- prazo de vigência - as instituições terão o prazo de quatro anos para o credenciamento podendo obter renovação após uma nova avaliação;
- período de adaptação – será o período de um ano para as instituições que já oferecem cursos a distância (até 11 de fevereiro de 1999);
- convalidações de certificados e disciplinas – nos casos de validação de certificados ou diplomas de cursos de EAD de instituições estrangeiras,

estes deveram ser reavaliados mesmo que conveniados com instituições brasileiras;

- sistema de avaliação – refere-se a avaliação do rendimento do aluno para fins de promoção certificação ou diplomação, estas avaliações devem ser realizadas presencialmente;
- Sistema de ingresso – para exames na educação profissional devem contemplar o conhecimento prático, e para isso o ambiente deverá ser apropriado, para que isso ocorra as instituições realizarão convênios com outras instituições inclusive empresas se estas estiverem adequadamente aparelhadas;
- Publicação das instituições credenciadas – a divulgação das instituições credenciadas ficará a cargo do poder público.

A portaria do Mec nº 301 de 07 de abril de 1998, estabelece os procedimentos de credenciamento de instituições para os cursos de graduação e educação profissional tecnológica a distância.

BELLI (1999) manifesta seu anseio que com a regulamentação da educação a distância, não mais ocorra preconceitos no que se refere à qualidade de ensino e, conseqüentemente, não sofrerá mais descaso, como interrupção, repasse ou cortes de verbas, manutenção ou dispersão de equipes, criação ou demolição de instituições, como ocorrido anteriormente.

ANDRADE (2001) chama atenção ao fato de que é através do Decreto nº 2494 a regulamentação da EAD, o que coloca o Brasil entre os últimos países a prever a EAD em sua legislação.

Souza (2005) resume essa portaria em dois itens: Credenciamento e Projetos para autorização de cursos à distância.

O item credenciamento está dividido em aspectos administrativos e acadêmicos. O administrativo contempla o histórico da instituição, contendo informações financeiras quanto a objetivos institucionais, resultados obtidos em avaliações nacionais e a experiências anteriores; e o acadêmico foca na qualificação acadêmica e experiência da equipe multidisciplinar, os recursos didáticos, suportes de informação e meios de comunicação

E o segundo item, Projetos para autorização de cursos à distância destacam o modelo de gestão institucional, elenco de cursos já autorizados, dados do curso

pretendido, descrição da infra-estrutura em função do projeto a ser desenvolvido, descrição de política de suporte aos professores, identificação das equipes multidisciplinares (docentes e técnicos), indicadores de atividades extracurriculares e descrição do processo seletivo para o ingresso nos cursos de graduação.

A Resolução da Câmara de Educação Superior (CES) e do Conselho Nacional de Educação (CNE) nº 1, de 3 de abril de 2001, estabelece normas para o funcionamento de cursos de pós-graduação.

A Secretaria de Educação à Distância (SEED) destaca o seguinte ponto da resolução: Que as provas e defesas de monografias ou trabalho de conclusão de curso deverão ser presenciais nos cursos de pós-graduação *lato sensu* oferecidos a distância.

Resumidamente, verifica-se que as bases legais da educação à distância no Brasil foram estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996), posteriormente com o Decreto n.º 2.494, de 10 de fevereiro de 1998 que busca a regulamentação da LDB, depois a Portaria Ministerial n.º 301, de 07 de abril de 1998 normatiza os procedimentos de credenciamento de instituições para cursos de graduação e educação profissional tecnológica a distância e, por último, a Resolução CNE/CES nº 1, de 03 de abril de 2001, visa estabelecer normas para o funcionamento de cursos de pós-graduação.

No resgate histórico da EAD destacou-se o foco na formação profissionalizante de adultos. A seguir é apresentado o que diz a legislação brasileira sobre o credenciamento, ensino fundamental, profissionalizante e superior, além de apresentar quem será o público alvo da EAD.

### 2.3.1 Credenciamento

A LDB estabelece que é de responsabilidade da União a o credenciamento das instituições de Ensino a Distância (artigo 80 parágrafo 1º).

O decreto nº 2.494, de fevereiro de 1988, no seu art. 11 regulamenta a LDB (no que se refere ao art. 80), e delega o credenciamento das Instituições vinculadas ao sistema federal de ensino e das Instituições de educação profissional e de ensino superior e demais sistemas, como de responsabilidade do Ministro de Estado da Educação e do Desporto. O credenciamento terá o prazo de cinco anos, e poderá ser renovado após este prazo através de uma nova avaliação.

As autoridades integrantes dos sistemas de ensino estaduais e municipais que são tratadas no art. 80 da Lei 9.394 são responsáveis em promover os atos de credenciamento de Instituições localizadas no âmbito de suas respectivas atribuições.

A Portaria nº 301, de 7 de abril de 1998, regulamenta o credenciamento de cursos de graduação e educação profissional em nível tecnológico à distância, que deverá ser solicitada ao MEC, com prazo de 5 anos e renovável.

A Portaria nº 2253, de 18/10/2001, autoriza a inclusão de disciplinas não presenciais em cursos superiores reconhecidos, com base no artigo 81 da LDB, desde que estas disciplinas não ultrapassem vinte por cento das disciplinas do curso.

Para os cursos de pós-graduação *stricto sensu* dependem da aprovação do CNE, fundamentada no relatório de avaliação da CAPES, conforme resolução CNE/CES nº 1, de 3 de abril de 2001.

### 2.3.2 Ensino Fundamental

A Seção III da Lei 9.394 de 20/12/96 (LDB), que trata do Ensino Fundamental, menciona em seu artigo 32 parágrafo 4º que o ensino fundamental deverá ser presencial e que somente deverá ser utilizado o Ensino à Distância como complemento e, em casos emergenciais, por tanto, o Ensino à Distância não é recomendado para o ensino fundamental.

### 2.3.3 Educação para Jovens e Adultos

A responsabilidade de criar programas de capacitação para os professores em exercício, utilizando para isto, os recursos da EAD está presente no artigo 87 da LDB/96 no parágrafo 3 no inciso I, e delega a responsabilidade dos municípios, dos Estados e da União em prover cursos presenciais ou à distância aos jovens e adultos com escolaridade insuficiente e no inciso III.

Nos objetivos e metas do item Educação de jovens e adultos do Plano Nacional da Educação, é colocada como alvo, a expansão de programas de EAD para educação de jovens e adultos, incentivando seu aproveitamento nos cursos presenciais.

### 2.3.4 Ensino Profissionalizante

No Parecer do Conselho Nacional de Educação CEB16/99 de 1999, quando se trata da Trajetória histórica da educação no Brasil apresenta que, o Ensino Profissionalizante tem sido marcado por ser um ensino de caráter assistencialista, destinado ao amparo de órfãos e demais validos da sorte.

O primeiro relato em relação ao ensino profissionalizante no Brasil data de 1809, quando o Príncipe Regente (futuro D. João VI) decretou a criação do Colégio das Fábricas e logo após em 1816 a criação da Escola de Belas Artes que tinham como propósito ensinar as ciências e os desenhos para os ofícios mecânicos.

Durante anos perdurou a criação de instituições com finalidade de ensinar ofícios a classes menos favorecidas.

Em 1942 são baixadas, por Decreto-Lei, as Leis Orgânicas da Educação Nacional, nestas leis destaca-se em relação ao ensino profissionalizante a seguinte idéia (Conselho Nacional de Educação, 1999, p. 21):

No conjunto das Leis Orgânicas da Educação Nacional, o objetivo do ensino secundário e normal era o de 'formar as elites condutoras do país' e o objetivo do ensino profissionalizante era o de oferecer 'formação adequada aos filhos dos operários, aos desvalidos da sorte e aos menos afortunados, aqueles que necessitam ingressar precocemente na força de trabalho.' A herança dualista não só perdurava como era explícita.

Quem cursava o ensino profissionalizante não poderia continuar estudos acadêmicos nos níveis superiores. Somente após a década de 50 com a Lei Federal nº 1.076/50, houve uma equidade entre os cursos acadêmicos e profissionalizantes permitindo que os alunos do ensino profissionalizante, ao concluírem, pudessem continuar estudos acadêmicos nos níveis superiores, desde que prestassem exames das disciplinas não estudadas naqueles cursos e provassem possuir o nível de conhecimento necessário para prosseguir os estudos.

Em 1961 foi promulgação da Lei Federal nº 4.024/61, a primeira Lei de Diretrizes e Bases na Educação Nacional. Foi a partir desta lei que os alunos do ensino profissionalizante puderam continuar estudos acadêmicos sem precisar prestar exames e provas de conhecimento, acabando assim, pelo menos de forma formal, com a distinção do ensino para os desvalidos da sorte e das elites condutoras do país, partir desta na Lei todos os ramos e modalidade de ensino

passaram a ser equivalentes, para fins de continuidade de estudos em níveis subseqüentes.

Outro fato marcante no ensino profissionalizante foi decorrente da Lei Federal nº 5.692/71 (reformulação da Lei Federal nº 4.024/61), que tentou colocar o ensino profissionalizante dentro do 2º grau (hoje ensino médio) sem o devido cuidado em preservar a carga horária destinada à formação de base. Os cursos profissionalizantes das escolas públicas foram criados por imposição legal sem a devida estrutura, pois não receberam o devido apoio. Esta Lei não afetou a qualidade da educação nas instituições especializadas.

Esses efeitos foram atenuados com a modificação trazida pela Lei Federal nº 7.044/82 que tornou facultativa a profissionalização do ensino segundo grau, permitindo que as instituições revertissem suas grades curriculares oferecendo apenas o ensino acadêmico, às vezes acompanhado com um pequeno arremedo de profissionalização.

A Lei de Diretrizes e Bases (Lei nº 9.394/96) identifica o ensino médio como uma etapa para consolidação da educação básica e a educação profissional como integrante das diferentes formas de educação.

### 2.3.5 Ensino Superior

A LDB traz a obrigatoriedade dos cursos superiores perfazerem o total de 200 dias letivos no artigo 47. No parágrafo 3º apresenta a obrigatoriedade da frequência de alunos e professores com exceção dos cursos de ensino à distância.

A Lei 10172 de 09/01/2001 trata do Plano Nacional da Educação e tem um capítulo referente ao ensino superior. Os objetivos e metas requerem a necessidade de estabelecer um sistema interativo de EAD, como a finalidade de ampliar as possibilidades de atendimento de para os cursos de educação presencial, regulares ou de educação continuada, além de observar formação de professores, educação indígena, educação especial e educação de jovens e adultos através da EAD.

## 2.4 QUALIDADE

Antes de discorrer sobre qualidade se faz necessário o entendimento do termo. Entre os conceitos mais citados, destaca-se “o de adequação ao uso”, este conceito foi dado por JURAN (1991, p. 21), e segundo o autor foi amplamente aceita.

C ROSBY<sup>3</sup> citado por PEREIRA (2003), afirma que a qualidade é medida pelo custo de fazer as coisas erradas.

MOREIRA (2000, p. 61) descreve que as definições sempre giram em torno de “conformidade, adequação ao uso e satisfação do cliente.”

A qualidade tem sofrido alterações conceituais ao longo do tempo, isso faz com que o termo apresente conceituações com diferentes enfoques.

GARVIN<sup>4</sup> citado por PEREIRA (2003), ao analisar o processo evolutivo das definições da qualidade agrupou-as em cinco abordagens:

- a) Abordagem transcendental: não é possível descrever e identificar os atributos objetivos para a qualidade de produtos ou processos;
- b) Abordagem centrada no produto: ao contrário da primeira, nesta abordagem é possível identificar as variáveis passíveis de medição de forma precisa;
- c) Abordagem centrada no valor: nesta abordagem considera-se um produto de qualidade quando este possui um grau elevado de qualidade por um custo aceitável;
- d) Abordagem centrada na produção: quando o produto atende aos requisitos e melhorias da qualidade e sua produção reduz o número de desvios e conseqüentemente redução de custos;
- e) Abordagem centrada no usuário: neste caso a qualidade é medida conforme o produto atende à necessidade e conveniência do cliente. Para mensuração dessa abordagem o único parâmetro é a avaliação do cliente em relação às especificações.

---

<sup>3</sup> CROSBY, P. B. **Qualidade é investimento**. 7. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1999. (trad. Áurea Weisenberg)

<sup>4</sup> GARVIN, D. A. **Gerenciando a Qualidade**: a visão estratégica e a competitividade. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

Atualmente os conceitos de qualidade estão na abordagem centrada no usuário.

TEIXEIRA (2005, p. 33) considera que a “qualidade representa um atributo de produtos e serviços que atendem as necessidades de quem os utiliza”, para que haja esta qualidade é necessário um controle nos processos e nos fatores que possam influenciar na criação dos produtos e serviços, ou seja, que haja uma visão sistêmica da produção.

Embora haja muitas definições de qualidade nenhuma delas podem ser utilizadas com exclusividade, pois, a qualidade só pode ser entendida quando vinculada à missão da organização (RICCI, 2003).

Outras definições importantes são a da Qualidade Total (QT) segundo RICCI (2003, p. 38) tem “ênfase na qualidade praticada por toda organização, em todos os setores e em todos os níveis.” E a de sistema de gestão que segundo MELLO<sup>5</sup> citado por TEIXEIRA (2005, p. 34) é “tudo o que a organização faz para gerenciar seus processos ou atividades.”

## 2.5 PERÍODOS DA QUALIDADE

Os conceitos sobre qualidade têm evoluído com o passar dos anos e com base nessas mudanças FALCONI<sup>6</sup> citado por RICCI (2003, p. 39), divide a qualidade em décadas e apresenta da seguinte forma:

nos anos 60 a preocupação era controlar a qualidade (era da inspeção); nos anos 70 a qualidade era avaliada (era do controle estatístico de qualidade); nos anos 80 a preocupação era garanti-la (era da garantia da qualidade), nos anos 90 buscou-se a melhoria (era da gestão de qualidade).

TEIXEIRA (2005, p.31) apresenta algo muito semelhante ao formular o seguinte quadro:

---

<sup>5</sup> MELLO, C. H. P; et al. **ISO 9000**: manual de implementação: versão ISSO 2000. 6. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

<sup>6</sup> FALCONI, V. C. **Controle da qualidade total (no estilo japonês)**. Rio de Janeiro: Block Editores, 1995.



QUADRO 1 - QUATRO ERAS DA QUALIDADE

<b>Características Básicas</b>	<b>1º ERA</b>	<b>2º ERA</b>	<b>3º ERA</b>	<b>4º ERA</b>
<b>Características básicas</b>	Inspeção	Controle estatístico da qualidade	Garantia da qualidade	Gestão da qualidade
<b>Interesse principal</b>	Verificação	Controle	Coordenação	Impacto Estratégico
<b>Visão da qualidade</b>	Um problema a ser resolvido	Um problema a ser resolvido	Um problema a ser resolvido, mas que é enfrentado proativamente	Uma oportunidade de diferenciação da concorrência
<b>Ênfase</b>	Uniformidade do produto	Uniformidade do produto com menos inspeção	Toda a cadeia de fabricação, desde o projeto até o mercado, e a contribuição de todos os grupos funcionais para impedir falhas de qualidade	As necessidades de mercado e do Cliente
<b>Métodos</b>	Instrumento de medição	Ferramentas e técnicas estatísticas	Programas e sistemas	Planejamento estratégico, estabelecimento de objetivos e a mobilização da organização
<b>Papel dos profissionais da qualidade</b>	Inspeção, classificação, contagem, avaliação e reparo	Solução de problemas e a aplicação de métodos estatísticos	Planejamento, medição da qualidade e desenvolvimento de programa.	Estabelecimento de meta, educação e treinamento, consultoria a outros departamentos e desenvolvimento de programa.
<b>Responsável pela qualidade</b>	Departamento de inspeção	Departamentos de fabricação e engenharia (o controle de qualidade)	Todos os departamentos, com a alta administração se envolvendo superficialmente com o planejamento e execução das diretrizes da qualidade	Todas na empresa, com a alta administração exercendo forte liderança
<b>Orientação e enfoque</b>	Inspeccionar a qualidade	Controlar a qualidade	Construir a qualidade	Gerenciar a qualidade

FONTE: BIDO *apud* Garvin, 1999. Adaptado por TEIXEIRA 2005.

Segundo HUTCHINS<sup>7</sup> citado por TEIXEIRA (2005), a qualidade era focada no produto, ou seja, a qualidade era estabelecida com base na capacidade do produto estar em conformidade das especificações, agora à qualidade passou a ser a previsão e a superação das expectativas dos clientes. O enfoque deixou de ser o produto e passou a ser as necessidades do cliente.

<sup>7</sup> HUTCHINS, G. ISO 9000: Um guia completo para o registro, as diretrizes da auditoria e a certificação bem sucedida. Tradução Ana Terzi Giova. São Paulo: Makron Books, 1994.

RICCI (2003, p. 42) apresenta uma abordagem de qualidade com base nas três ondas. “As ondas referem-se de modo geral à conceitos para a melhoria da produção, fundamentada na qualidade.”

Resumidamente a primeira onda surgiu no Japão nos anos 60 e era fundamentada em técnicas e ferramentas para manter a qualidade de um produto e aumentar a sua produtividade. A segunda onda surgiu nos anos 70 e seu foco era no cliente, esse enfoque surgiu uma vez que as organizações perceberam, que não era mais possível manter-se apenas com o produto de qualidade, pois os consumidores, agora vistos como cliente, esperavam novos atrativos. E, por fim, a terceira onda ultrapassou a segunda, pois para atender as necessidades dos clientes e suas diferentes variações, de pessoa para pessoa ou de cultura para cultura.

Na terceira onda não há mais o comprador e sim o cliente, e o diferencial não está mais no produto, mas se a instituição corresponde às necessidades da sociedade. Com isso a empresa passou a se preocupar não só com a qualidade do produto, mas também com a qualidade de vida de seus funcionários e da organização e do meio ambiente.

Verifica-se que apesar de denominações, ciclos e períodos distintos, a evolução da qualidade sempre parte de uma inspeção da qualidade de produtos/serviços até a gerencia da qualidade.

## 2.6 QUALIDADE NO TERCEIRO SETOR

A qualidade no terceiro setor tem como foco as discussões sobre quem é o cliente nas Instituições de Ensino Superior (IES).

RICCI (2003) afirma que os clientes são todos os que recebem algum tipo de produto ou serviço da instituição e estão divididos em externos e internos. Os clientes externos são aqueles que utilizam os produtos ou serviços do dia-a-dia, estes precisam ser conquistados. Quanto aos demais, os internos, são os que prestam e recebem serviços uns aos outros com o objetivo de atender aos clientes externos.

A qualidade do IES é vista de diferentes focos, depende de quem é o cliente. Se o cliente for o governo sua qualidade será avaliada pelos padrões internacionais, pelos custos reduzidos e pelo maior número de alunos que conclui seu curso no

tempo estipulado. Quando forem os empregadores a qualidade a IES será avaliada pela formação do aluno que permita desenvolver as atividades no campo de trabalho. Se o cliente for o aluno, este avaliará a qualidade segundo o que a sua formação dará ao seu desenvolvimento individual e para assumir um lugar na sociedade. Já se o cliente for o acadêmico, este terá como qualidade um bom treinamento, uma boa transferência de conhecimento, um ambiente propício para aprendizagem e um bom relacionamento entre ensino e pesquisa. E por fim se o cliente for a sociedade será tido como qualidade a oferta de ensino com qualidade. (JACOB, 2003).

BREWER et al<sup>8</sup>. citado por PEREIRA (2003) não concorda que o aluno seja considerado cliente, pois este pode ser visto como matéria-prima que sofre transformações ao decorrer de sua formação.

SAMOHYL<sup>9</sup> citado por PEREIRA (2003) ressalta que o aluno é um cliente diferente dos demais, pois ao contratar os serviços de uma IES, este não tem conhecimento suficiente sobre suas necessidades e, muitas vezes, só terá conhecimento suficiente quando estiverem nos últimos anos de formação ou até mesmo no mercado de trabalho. Fato que obriga as IES a buscarem conhecer as necessidades de seus clientes antes mesmo que os próprios clientes as conheçam.

SILVA (2004, p. 48) afirma que “diante dos aspectos apresentados a respeito da qualidade, cabe considerar o grande diferencial desta no Terceiro Setor, já que se torna mais complexo definir quem é o **cliente** (...) e o que este espera do serviço.”

Ao analisar as definições empregadas pelos diversos autores, entende-se que não há uma única definição para clientes das IES, pois as definições iram variar dependendo de quem as utilizar e para qual finalidade.

No quadro abaixo verifica-se as definições de serviços, empregadas por diversos autores e diferentes períodos.

---

<sup>8</sup> BREWER, P. et al. Quality in the classroom. **Quality Progress**. Jan. 2002, p. 67-71.

<sup>9</sup> SAMOHYL, R. W. **Consumidores e clientes das Universidades**. Florianópolis, 2003. (artigo não publicado).

## QUADRO 2 - DEFINIÇÕES DE SERVIÇO

AUTOR	DEFINIÇÃO DE SERVIÇO	ANO
JUDD	Serviço constitui uma transação por uma empresa ou por um indivíduo, cujo objetivo não está associado à transferência de um bem.	1964
RATHMELL	Serviço é como um ato, uma ação, um esforço, um desempenho.	1966
KOTLER e BLOOM	“qualquer atividade ou benefício que uma parte possa oferecer a outra que seja essencialmente intangível e que não resulte em propriedade de coisa alguma”.	1984
OLIVEIRA JUNIOR	“toda ação executada por uma pessoa em benefício de outra”.	1992
KOTLER	Um serviço é qualquer ato ou desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não tem como resultado a propriedade de algo. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto físico.	1993
NORMAN	“executado no momento adequado às necessidades do usuário e na interação direta com o usuário. O conceito de serviço em um conjunto de valores que, muitas vezes, são difíceis de analisar. Alguns dos aspectos são físicos e outros psicológicos ou emocionais. O usuário é quem irá determinar o grau de satisfação atingida com o serviço adquirido.”	1993
GIANESI E CORREA	“são experiências que o usuário vivencia enquanto que produtos são coisas que podem ser possuídas”.	1994
LA CASAS	É a parte que deve ser vivenciada, é uma experiência vivida, é o desempenho.	2000
LOVERLOCK e WRIGHT	“atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para os clientes em tempos e lugares específicos”.	2002

FONTE: PEREIRA (2003); LAS CASAS (2000) e KOTLER (1993).

SILVA (2004, p. 48) coloca que a principal diferença de qualidade no terceiro setor em relação ao conceito tradicional aplicado as organizações empresariais é a de “o termo cliente para o Terceiro Setor tem uma conotação diferente” e conclui que “torna-se necessário à construção de um modelo de qualidade dos serviços apropriado às especificidades do Terceiro Setor.”

### 2.6.1 Qualidade no Ensino Superior

A qualidade nas IES tem sido discutida pela sociedade, pois sua expansão nas últimas décadas provenientes da chamada política da educação causou uma deteriorização da qualidade, neste caso entende-se que a única forma de resolver esta crise da quantidade será pela qualidade (JACOB, 2003).

Outro fator que tem levado a busca da qualidade nas IES é a concorrência, principalmente para as instituições particulares. PEREIRA (2003) afirma que as IES têm tido uma taxa de expansão anual de 7% em média, sem contar a concorrência,

com a criação de novos cursos, abertura de novas instituições. Tudo mostra que se a instituição deseja se manter no mercado terá que buscar cada vez mais qualidade, sobretudo as particulares, pois estas dependem de taxas de matrículas e de mensalidades de seus alunos. Ainda segundo PEREIRA (2003, p. 76) a “gestão da qualidade para a IES, ao contrário do que muitos podem imaginar, não se trata de um modismo e sim de necessidade.”

RUST, ZAHORIK e KEININGHAM<sup>10</sup> citados por RICCI (2003, p. 55) apresentam três pontos fundamentais para a qualidade no ensino:

- a qualidade da adequação ambiental do ensino: consiste na “elaboração de currículos dos programas e a interação com outras universidades em níveis nacionais e mundiais”;
- a qualidade da adequação instrumental ao ensino: refere-se a adequação das técnicas e instrumentos de ensino necessários para atender a cada peculiaridade das diferentes disciplinas e campus. Ou seja, para cada disciplina a IES deverá oferecer os instrumentos e possibilidades de utilização de diferentes técnicas para que o prestador de serviço (professor) possa atingir o objetivo de cada disciplina;
- a adequação do ensino do ponto de entrega: refere-se à eficaz utilização dos recursos instrucionais por parte dos professores e acadêmicos especificamente nas salas de aula.

#### 2.6.2 Indicadores de qualidade para a Educação à Distância de Ensino Superior

Para mensurar a qualidade da Educação à Distância no ensino superior é necessário a elaboração de indicadores de qualidade.

Segundo JACOB (2003, p. 33) indicadores de qualidade são “instrumentos de avaliação e controle dos resultados ou desempenho de uma ação que se quer medir.” Estes permitem mensurar e avaliar os resultados obtidos dentro de um programa de melhoria de qualidade.

HARVEY e GREEN<sup>11</sup> citados por JACOB (2003, p. 33) afirmam que os indicadores de qualidade devem apresentar as seguintes características com relação

---

<sup>10</sup> RUST, R.T; ZAHORIKI, A. J; KEININGHAM, T. L. **Mensurando o impacto financeiro da sua empresa: questão para qualidade.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

a medida de modo geral: validade, precisão, objetividade, independência, especificidade, comparabilidade.

PALADINI<sup>12</sup> citado por FILGUEIRAS (2005, p. 82) afirma que os indicadores além de mensuráveis possuem um conjunto de características bem definidas, tais como:

- objetividade;
- clareza;
- precisão;
- viabilidade;
- representatividade;
- visualização;
- ajuste;
- unicidade;
- alcance;
- resultado.

Com isso o autor conclui que com base nessas características os indicadores possuem dois componentes básicos: devem ser mensuráveis, como já mencionado, e sempre se referem a consumidores e clientes.

O mesmo autor distinguiu três ambientes de qualidade distintas, ambiente *in-line*, *off-line* e *on-line*, e para esses três tipos de ambientes distintos há três tipos de indicadores:

- indicadores de desempenho;
- indicador de suporte;
- indicador da qualidade propriamente ditos.

Estes estão relacionados da seguinte forma: os indicadores de desempenho estão relacionados com o ambiente *in-line*, referem-se ao processo produtivo e são conhecidos como indicadores da produtividade. Os indicadores de suportes estão

---

<sup>11</sup> HARVEY, L; GREEN, D. Definig quality. **Assessment and evaluation in higher education**, Londres, v. 18, n. 1, p. 9-34 , 1993.

<sup>12</sup> PALADI, E. P. **Avaliação estratégica da qualidade**. São Paulo: Atlas, 2002.

relacionados com o ambientes *off-line* e referem-se à organização interna, conhecidos como indicadores de ações de apoio.

E por fim, os indicadores de qualidade que estão relacionados com o ambientes *on-line* estão relacionados a empresa com o mercado e são conhecidos como indicadores de sobrevivência. Estes são os mais utilizados, pois incluem todos os outros e são essencialmente estratégicos.

O Ministério da Educação com a preocupação com a qualidade da Educação à Distância, estabeleceu um Referencial de Qualidade de EAD para a autorização de cursos de graduação à distância (SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2005).

Este Referencial de Qualidade de EAD apresenta dez itens básicos para serem avaliados:

- integração com políticas, diretrizes e padrões de qualidade definidos para o ensino superior como um todo e para o curso específico;
- desenho do projeto: a identidade da educação à distância;
- equipe profissional multidisciplinar;
- comunicação/interatividade entre professor e alunos;
- qualidade dos recursos educacionais;
- infra-estrutura de apoio;
- avaliação de qualidade contínua e abrangente;
- convênio e parcerias;
- edital e informações sobre o curso de graduação à distância;
- custos de implementação e manutenção da graduação à distância.

Estes indicadores não possuem força de lei, mas foram elaborados com a finalidade de orientar os alunos, professores, técnicos e gestores de instituições de ensino superior a empenhar-se por maior qualidade em seus processos e produtos. Mesmo não sendo obrigatório à utilização desses referenciais, logo foram, mesmo informalmente, são usados como referências para as comissões que analisam processos de autorização de cursos de graduação à distância (SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2005).

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA E COLETA DE DADOS

Este capítulo visa à apresentação da metodologia utilizada para o desenvolvimento do presente trabalho e seus resultados.

“Pesquisar é lidar com desafios e questionamentos, dentre eles: que método(s) utilizar na construção de um conhecimento, na definição de questões, na busca e na exposição das respostas? Que caminho traçar para desenhar a argumentação necessária, relevante, fidedigna?” (SOUZA, 2005, p. 22).

A proposta desta pesquisa é a construção de um instrumento de pesquisa com o objetivo de verificar na visão do usuário (aluno) do ensino à distância, qual o nível de importância de cada indicador apontado.

#### 3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa classifica-se quanto a sua natureza como sendo pesquisa aplicada, pois “objetiva gerar conhecimento para aplicação prática dirigida à soluções de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.” (FREITAS e SILVA, 2005, p. 47).

Este trabalho visa a construção de um instrumento de pesquisa para verificar quais os indicadores de qualidade das Instituições de ensino superior à distância, que são relevantes na visão do aluno.

Quanto a forma de abordagem, classifica-se como pesquisa qualitativa, pois atende aos seguintes aspectos (FREITAS e SILVA, 2005, p. 49):

a interpretação do fenômeno e a atribuição de significados são básicas e não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento chave. É descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem.

Com base em seus objetivos, pode-se classificar de acordo com a tipologia como sendo pesquisa descritiva, pois “uma de suas características mais significativa está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como questionário” (GIL, 1991, p. 46).



Quanto aos procedimentos técnicos adotados para o desenvolvimento do estudo, destaca-se: a pesquisa bibliográfica, “desenvolvida a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 1991, p.48). Este tipo de procedimento foi realizado tendo em vista a necessidade de conhecer e analisar as contribuições científicas existentes na área de Ensino Superior à distância.

Foram verificados, a legislação vigente sobre ensino à distância, os itens que se referiam a sua qualidade e documentos elaborados por diferentes autores que visam a analisar a qualidade do ensino à distância.

E posteriormente, o levantamento, este tipo de pesquisa, segundo GIL (1991, p. 56), “caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer.” Para a coleta de dados foi elaborado um instrumento na forma de questionário para ser aplicado aos alunos que cursam este tipo de modalidade (ensino à distância).

### 3.2 INSTRUMENTO DA PESQUISA

Como o objetivo do trabalho é a construção de um questionário para a verificação de quais são os indicadores de qualidade para a educação a distância relevantes aos usuários, ou seja, alunos do ensino à distância, foi elaborado um questionário contendo os indicadores de qualidade, no total de 29 indicadores, divididos em 08 categorias:

- Regulamentação da Instituição;
- Equipe Profissional;
- Interação e Comunicação;
- Recursos Educacionais;
- Seleção e avaliação;
- Convênios e parcerias;
- Sistemas de Informação e
- Sustentabilidade Financeira.

Este questionário foi elaborado com base na análise dos seguintes documentos:

- BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Superior. Referencial de qualidade para curso a distância. Brasília: MEC; SESU, 2003.
- CERVAL, J. J. **Caracterização de indicadores de qualidade em educação à distância**. Florianópolis, 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.
- GABIRA JÚNIOR, M. **Um modelo de avaliação de cursos superiores de tecnologia baseado na ferramenta *benchmarking***. Florianópolis, 2005. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia da Produção.

O questionário elaborado obedece a seguinte classificação segundo HAGUE (1997, p. 78-79): quanto ao tipo de questionário, é Estruturado, pois “o questionário estabelece a relação exata das perguntas e a ordem em que elas vão ser feitas. A maior parte das perguntas têm respostas pré-codificadas, deixando pouca margem para se dizer mais do que foi perguntado”; quanto ao tipo de perguntas, são referentes a atitudes, “o que as pessoas sabem sobre algum assunto. Suas imagens e classificações das coisas.”

Para a elaboração deste questionário foi utilizada a *Escala de Likert* “uma escala de medida com cinco categoria de respostas que vão de ‘discordo totalmente’ a ‘concordo totalmente’, e que exige que os participantes indiquem um grau de concordância ou de discordância com cada uma de uma série de afirmações relacionadas com os objetivos de estímulo” (MALHOTRA, 2001, p. 225).

A primeira formulação do questionário (apêndice 1) continha 94 indicadores, dividido em 10 itens. Constatou-se que o número de indicadores era muito elevado, o que levaria ao entrevistado a desmotivação do preenchimento. Outro fator verificado é que alguns itens listados não são informações perceptíveis ao aluno ou seriam difíceis na avaliação, por tratar-se de informações técnicas sobre o curso. Com base nestes fatores, percebeu-se a necessidade de uma redução nos indicadores de qualidade.

A segunda formulação do questionário passou a ter apenas 08 categorias e 27 indicadores de qualidade. Após uma nova análise percebeu-se que a linguagem utilizada era técnica e isso afetaria o resultado da pesquisa, pois se o aluno

interpretasse erroneamente um dos indicadores poderia alterar a sua resposta ou simplesmente não responder o que traria prejuízo ao resultado da pesquisa.

Na terceira formulação do questionário foram realizadas pesquisas junto a cinco instituições de ensino à distância, Centro Tecnológico de Informática, Instituto Monte Horebe, Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) e Universidade Estadual de Maringá (UEM). As páginas sobre as “*frequently answer questions*” (FAQs) das IES na internet foram analisadas com o objetivo de verificar quais as perguntas mais freqüentes pelos alunos em potencial.

QUADRO 3 - ASSUNTOS QUE CONSTAM NOS FAQ'S DAS 05 INSTITUIÇÕES DE ENSINO A DISTÂNCIA 2006

Assuntos questionados	Centro de Tecnologia de Informação	Instituto Monte Horebe	UNIFESP	SENAC	UEM
Pré-requisitos para cursar na instituição.	X	X	X	X	X
Equipamentos necessários	X		X	X	
Como serão realizadas as aulas.	X		X	X	
Certificações	X			X	X
Carga-horária do curso	X	X		X	X
Formas de acesso ao curso	X			X	X
Quantidade de Módulos por curso		X			
Contato com o tutor e/ou professor		X		X	X
Formas de estudo		X	X		
Forma de avaliação		X		X	
Forma de pagamento			X	X	X
Material didático				X	X
Aulas presenciais				X	X
Acesso a chats				X	
Documentação necessária				X	
Credenciamento					X
Forma de seleção					X
Período do curso					X

FONTE: Do autor.

Ao confrontar os indicadores antes estabelecidos, conclui-se ser necessário incluir mais quatro indicadores de qualidade que não estavam abrangidos no questionário – informação clara sobre pré-requisitos para o curso, a carga horária do curso, o total de módulos, o período do curso e o método de estudo utilizado; infraestrutura na instituição como ter locais para acesso/equipamentos necessários para o curso e/ou informações sobre equipamentos necessários para o acesso ao curso;

existência de uma ou mais turmas cursando o mesmo curso; dados de documentações necessárias para a inscrição no curso; e acrescentar itens sobre dados pessoais: Sexo, idade, formação e se já possuiu experiência com cursos a distância, além de permitir que o respondente acrescente se necessário algum indicador que considere importante que não consta no questionário.

Após esta última formulação o questionário foi submetido a um pré-teste com a Dr. Helena de Fátima Nunes Silva, professora do curso de Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná, obtendo boa aceitação.

### 3.3 APLICAÇÃO E VALIDAÇÃO DA PESQUISA

Optou-se por aplicar o instrumento em dois grupos, o primeiro grupo composto por especialistas em qualidade e EaD que fariam a validação. O segundo grupo composto de alunos de cursos à distância.

O instrumento elaborado foi enviado por correio eletrônico (e-mail) e submetido a seis especialistas, Dr. Claudia Regina Z. Bomfá, Graziela Fátima Giacomazzo Nicoleit, Patrícia Fiúza, Avanilde Kemczinski e Denise Fukumi Tsunoda sendo professores em EaD e Helga Ferreira Martins da área da qualidade.

Foram observados pelos especialistas os seguintes itens:

- Alterações na carta de apresentação, com a retirada de informações consideradas irrelevantes para o aluno;
- O número de cinco opções na escala foi considerado confuso;
- Na categoria, Dados pessoais, no item 4, foi sugerida a retirada da palavra “outras”, tendo em vista que a finalidade da questão é apenas saber se o aluno possuía ou não experiência com EaD;
- Na categoria Interação e Comunicação o item 3.5, 3.6, foram considerados redundantes, pois o item 3.7 e 3.2 respondem as questões.
- A categoria Recursos Educacionais o item 4.5 também foi considerado redundante sendo respondida no item 4.1;
- Na categoria Sistema de informação o item 7.2 foi considerado pertencente ao tópico 1 e o item 7.3 como confuso;
- Por fim na categoria Sustentabilidade Financeira, foi interrogado se este indicador definiria a sustentabilidade da instituição;

- Além dessas observações foram sugeridas algumas alterações de cunho gramatical.

A aplicação do segundo grupo foi realizada na Faculdade Internacional de Curitiba (Facinter), em duas turmas do curso de Tecnologia em Gestão Negócios de Pequeno e Médio Porte, no dia 13 de junho de 2006, foi aplicado o questionário com os alunos presentes. Estes alunos cursam a Graduação na modalidade ensino à distância e reúnem-se uma vez por semana no Campus Vicente Machado onde assistem às aulas por meio de vídeo conferências, às aulas são transmitidas ao vivo da sede da Instituição em Curitiba e possibilita aos alunos a interação por meio de um 0800. Foram respondidos 56 questionários, sendo aplicados pelo tutor da turma, todos que participaram da pesquisa responderam e entregaram o questionário no mesmo dia.

## **4 ANÁLISE DOS DADOS**

O resultado desta pesquisa é apresentado em forma de gráficos e tabelas, na ordem do instrumento da pesquisa.

### **4.1 DADOS PESSOAIS**

Na categoria “Dados pessoais” foram questionados 4 itens: Sexo, Idade, formação e outras experiências com EaD.

Verificou-se que o sexo feminino é predominante nesta turma (Quando 4) e que as idades foram divididas em 4 intervalos de 10 anos, iniciando dos 16 anos até 55 anos, apresentou os seguintes resultados: O intervalo que apresentou maior porcentagem é o de 36 à 45 anos com 39% dos alunos, em segundo lugar com uma diferença de apenas 9% o intervalo de 16 a 25 anos, em terceiro vem o intervalo de 26 a 35 anos com 25% e a menor porcentagem é do intervalo de 46 a 55 anos com 5% dos alunos (Gráfico 1).

Quanto à formação, foram dadas quatro opções de respostas aos alunos. A primeira opção “Ensino Médio” apresentou 0% de alunos, tendo como razão, a aplicação do questionário ter sido realizada em uma turma que cursa graduação, ou seja os alunos enquadraram-se a partir da segunda opção, Ensino superior

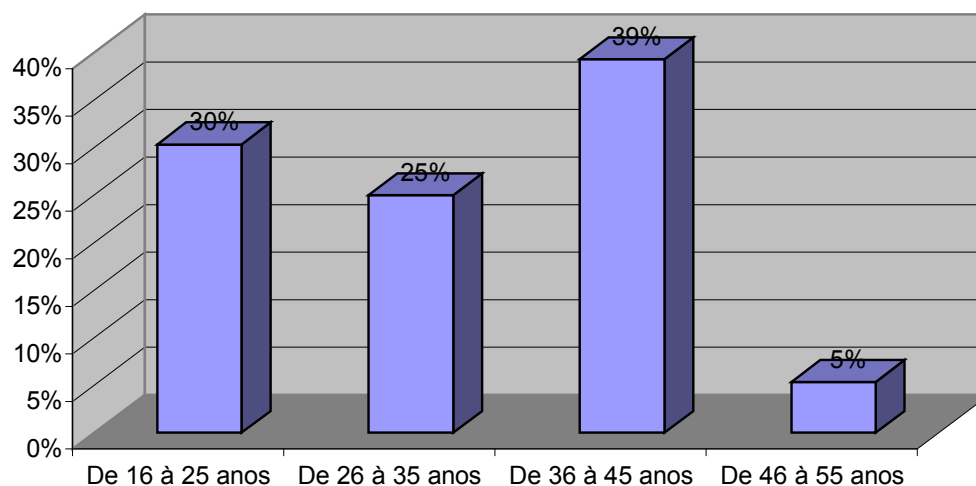
incompleto (cursando) que apresentou 89% dos alunos. O item ensino superior completo, apresenta 7% dos alunos e Pós-graduação com apenas 4% dos alunos (Gráfico 2). E por fim que a maioria dos alunos não possuíam outras experiências com EaD (Quadro 5).

QUADRO 4 - DADOS PESSOAIS: SEXO - JULHO 2006

Perguntas	Respostas	
Sexo	Masculino	Feminino
	45%	55%

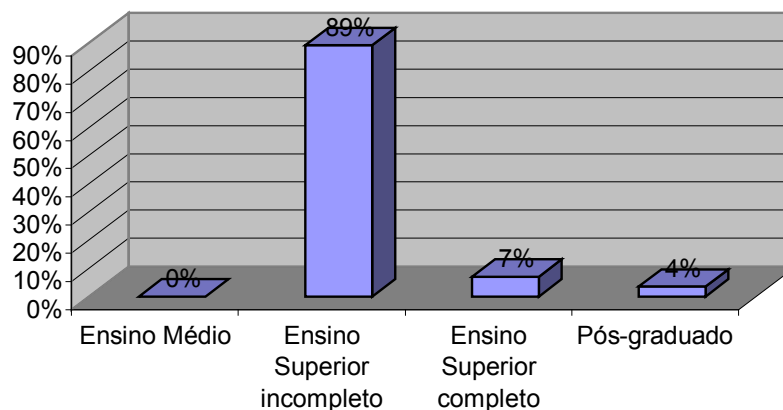
FONTE: Pesquisa de campo - FACINTER

GRÁFICO 1 - DADOS PESSOAIS: IDADES - JUNHO 2006



FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

GRÁFICO 2 - FORMAÇÃO



FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

QUADRO 5 - DADOS PESSOAIS: EXPERIÊNCIA COM EAD - JULHO 2006

Perguntas	Respostas	
	Sim	Não
Possui outras experiências em EaD.	29%	71%

FONTE: Pesquisa de campo - FACINTER

## 4.2 REGULAMENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Esta classe, destaca-se por apresentar como resultado da entrevista a maior porcentagem de alunos, em relação aos demais indicadores da pesquisa, que consideram os indicadores como muito importante. O indicador sobre credenciamento junto ao Ministério da Educação é o que apresenta maior porcentagem, 96% (Tabela 1), seguido do indicador que trata sobre credenciamento do curso junto ao Ministério da Educação com 91% dos alunos (Tabela 1), classificando-o como muito importante. Estes resultados demonstram que os alunos consideram esses indicadores essenciais para a qualidade da educação a distância.

O terceiro indicador desta categoria, que considera sobre a garantia de certificação em caso de descontinuidade do curso, apesar de não apresentar a porcentagem tão elevada para a classificação de muito importante, em relação aos

indicadores anteriores, demonstra que este indicador para a maioria dos alunos, 68% (Tabela 1) é considerado como muito importante.

TABELA 1 - REGULAMENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO - JUNHO 2006

Questões	Muito importante	Importante	Moderadamente importante	Pouco importante	Não importante
Credenciamento junto ao Ministério da Educação	96%	4%	0%	0%	0%
Regulamentação da modalidade (EaD) junto ao Ministério da Educação	91%	9%	0%	0%	0%
Certificação em caso de descontinuidade do curso	68%	30%	2%	0%	0%

FONTE: Pesquisa de campo - FACINTER

#### 4.3 EQUIPE PROFISSIONAL

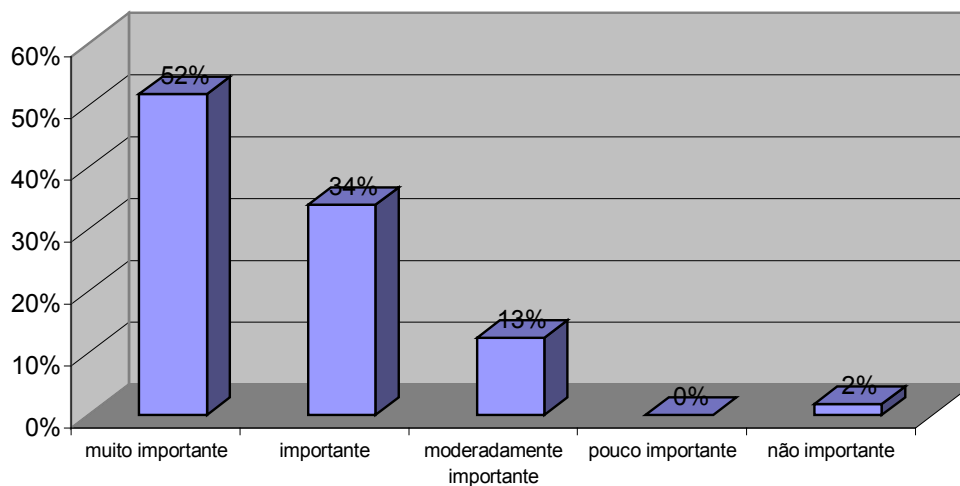
Aos serem questionados sobre a equipe profissional, os indicadores apresentaram resultados muito próximos na classificação “muito importante”, que apresentam porcentagem de 48% a 68%. Sendo a menor porcentagem referente a presença de uma equipe multidisciplinar (Gráfico 5), e a maior porcentagem diz respeito a haver professores ou tutores responsáveis pelo acompanhamento da evolução e dificuldades dos alunos(Gráfico 7).

Os demais indicadores apresentaram as seguintes porcentagens: 52% entendem que é muito importante a disponibilização de um quadro contendo a qualificação dos docentes (Gráfico 3) e 54% acreditam ser muito importante a coordenação estar disponível para atendimento nos horários do curso (Gráfico 6).

Embora a classificação “muito importante” possua maior porcentagem nos indicadores, a porcentagem da classificação “importante” está muito próxima a “muito importante” e destaca-se ainda que o indicador Carga-horária dedicada por professores e tutores apresenta porcentagem maior na classificação “importante” (gráfico 4).

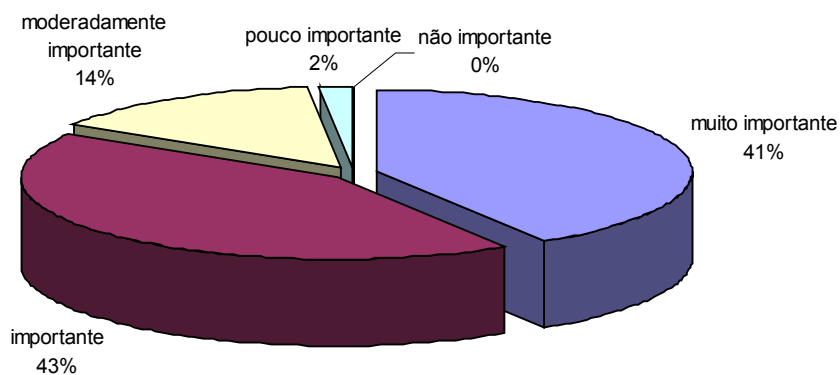


GRÁFICO 3 - A INSTITUIÇÃO DISPONIBILIZAR UM QUADRO CONTENDO A QUALIFICAÇÃO DOS PROFESSORES - JUNHO 2006



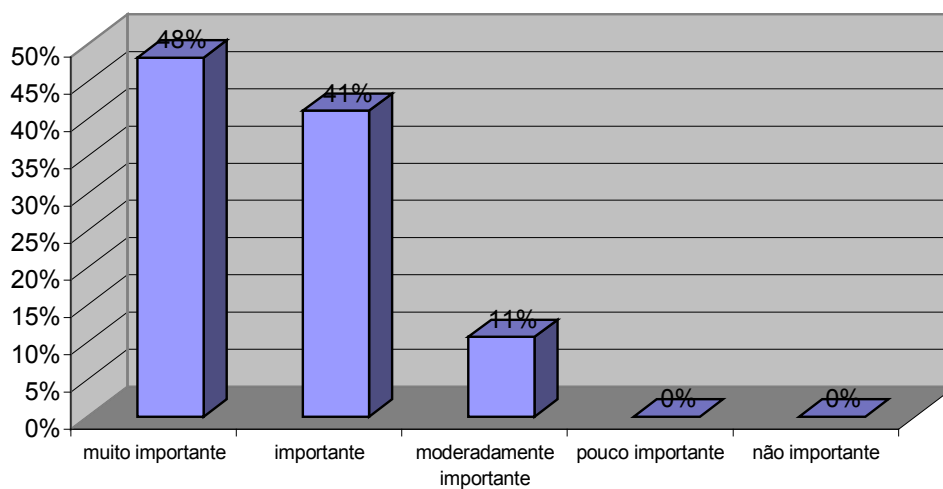
FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

GRÁFICO 4 – CARGA-HORÁRIA DEDICADA PELOS PROFESSORES E TUTORES - JUNHO 2006



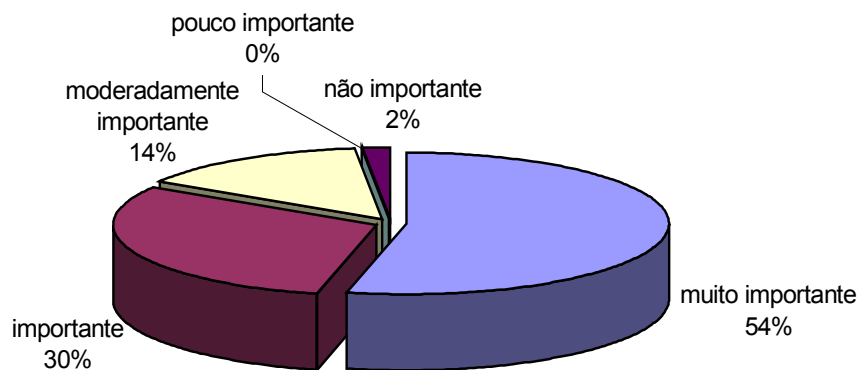
FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

GRÁFICO 5 - PRESENÇA DE UMA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR NAS ÁREAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E DE DESENVOLVIMENTO E PRODUÇÃO DE MATERIAL DIDÁTICO - JUNHO 2006



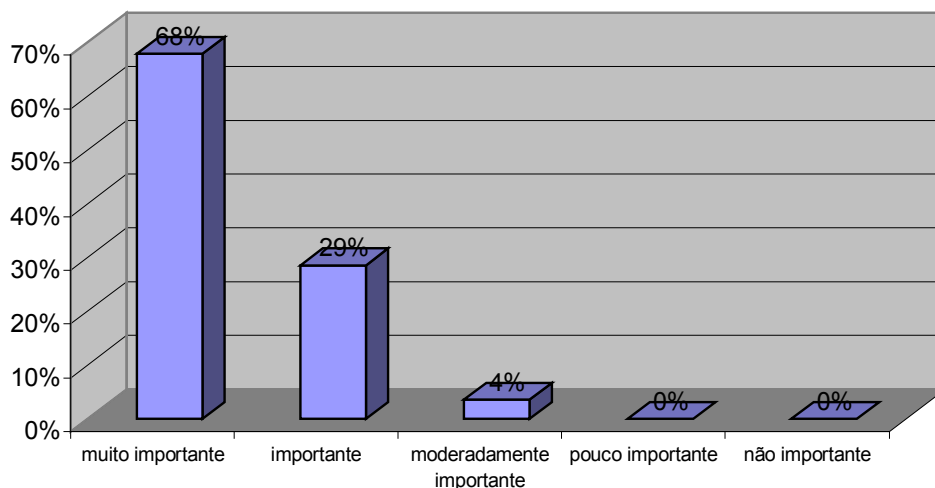
FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

GRÁFICO 6 - A COORDENAÇÃO ESTAR DISPONÍVEL PARA ATENDIMENTO NO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CURSO - JUNHO 2006



FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

GRÁFICO 7 - HÁ PROFESSOR RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DA EVOLUÇÃO E DIFICULDADES DOS ALUNOS - JUNHO 2006



FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

#### 4.4 INTERAÇÃO E COMUNICAÇÃO

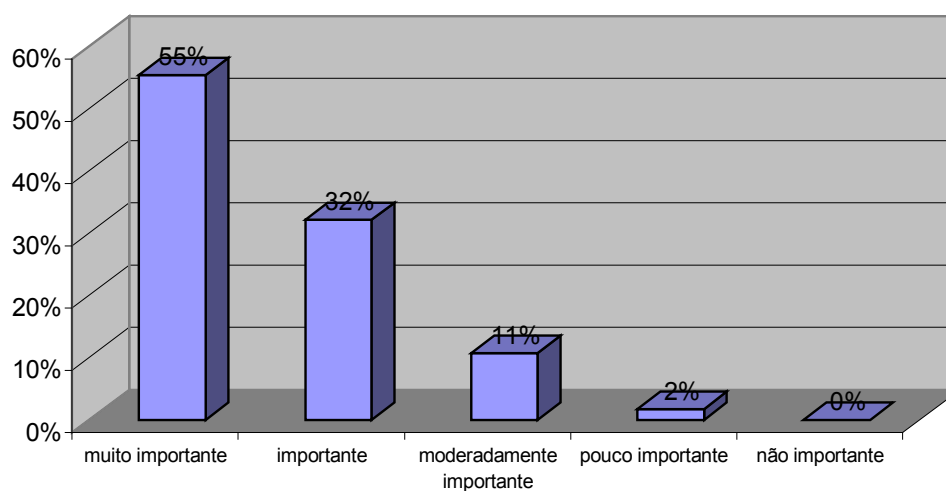
A categoria apresentou sua maior porcentagem com o indicador “possuir equipamentos que proporciona interação em tempo real entre alunos e professores”, este indicador apresentou 70% dos alunos (Gráfico 9) que o consideraram como muito importante.

Os demais indicadores ficaram muito próximos uns dos outros, apresentando as porcentagens menores entre 43% a 59% na classificação muito importante, porém se somarmos os indicadores, “muito importante” e “importante”, a porcentagem sobe para 80% de alunos que acreditam que os indicadores são importantes para a qualidade do ensino à distância, o que demonstra que os alunos dividiram suas opiniões entre as duas classificações.

Os indicadores que ficaram entre 40% e 50% foram, Horários amplos e plantões de atendimento aos alunos, com 43% (Gráfico 11), previsões de locais e horários para encontros presenciais, 48% (Gráfico 12), garantia da qualidade da comunicação para profissionais e alunos que realizam suas atividades fora da sede, também com 48% (gráfico 13).

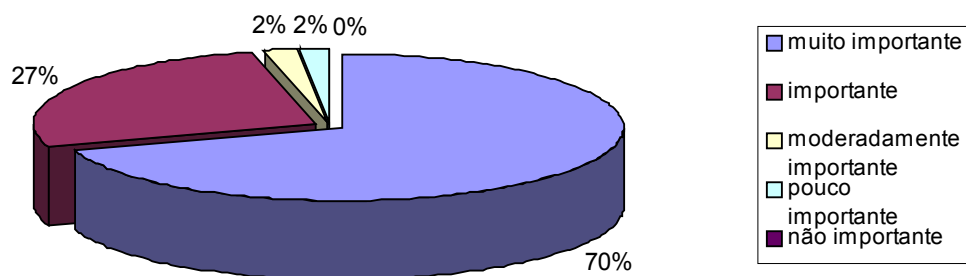
Os indicadores que tiveram porcentagem entre 50% a 60% foram, “haver sistemas de informações que forneçam respostas rápidas” é muito importante para 54% dos alunos (Gráfico 10), “informações sobre carga-horária do curso, total de módulos e período do curso e métodos de estudo utilizado”, 55% dos alunos o consideram muito importante (Gráfico 8), 57% dos alunos consideram que, a existência de um boletim informativo seja muito importante (Gráfico 14).

GRÁFICO 8 - A INSTITUIÇÃO INFORMAR A CARGA-HORÁRIA DO CURSO, O TOTAL DE MÓDULOS, E O PERÍODO DO CURSO E QUAL O MÉTODO DE ESTUDO UTILIZADO - JUNHO 2006



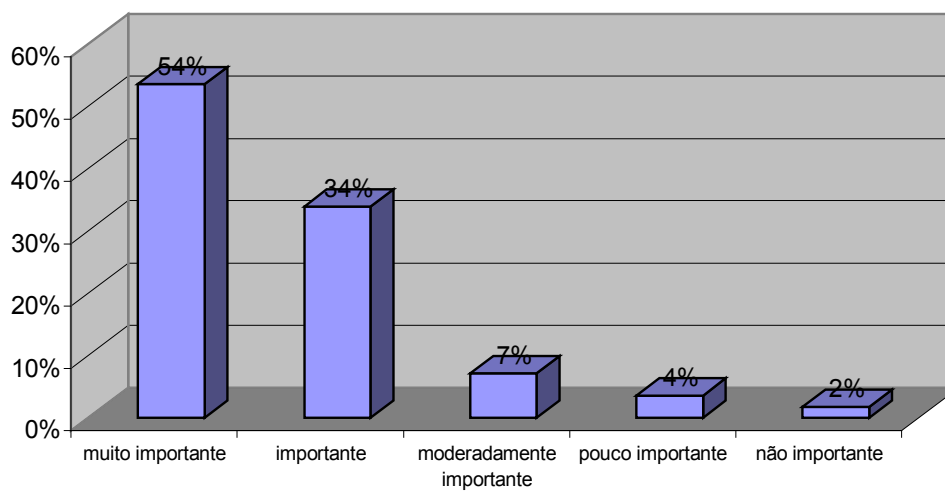
FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

GRÁFICO 9 - O CURSO POSSUI EQUIPAMENTO QUE PROPORCIONA INTERAÇÃO EM TEMPO REAL ENTRE ALUNOS E PROFESSORES – JUNHO 2006



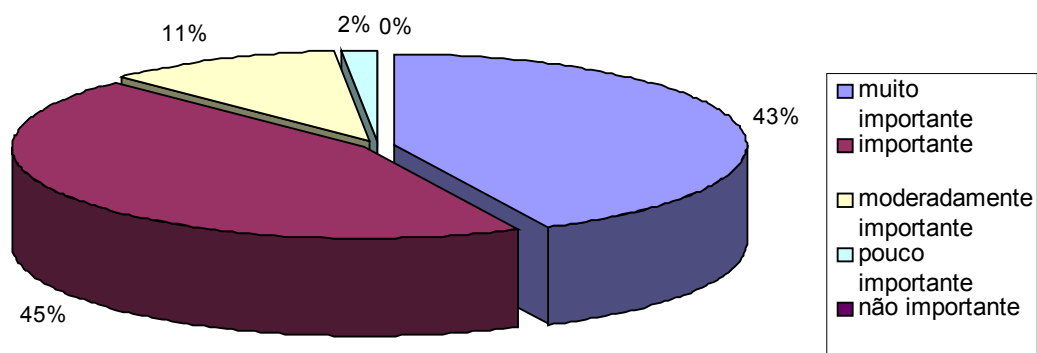
FONTE: Pesquisa de campo - FACINTER

GRÁFICO 10 - HÁ SISTEMAS QUE FORNEÇAM RESPOSTAS RÁPIDAS AOS ALUNOS - JUNHO 2006



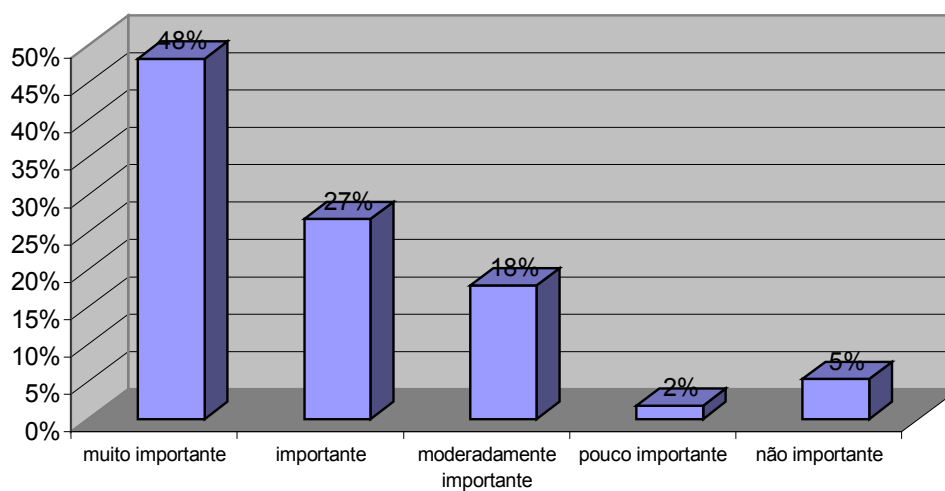
FONTE: Pesquisa de campo - FACINTER

GRÁFICO 11 – HÁ HORÁRIOS AMPLOS E/OU PLANTÕES DE ATENDIMENTO AOS ALUNOS - JUNHO 2006



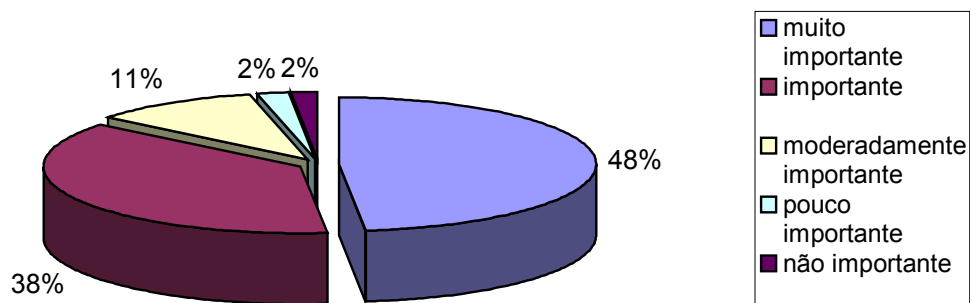
FONTE: Pesquisa de campo - FACINTER.

GRÁFICO 12 - SÃO PREVISTOS DATAS, LOCAIS E HORÁRIOS ONDE SERÃO REALIZADOS OS ENCONTROS PRESENCIAIS - JUNHO 2006



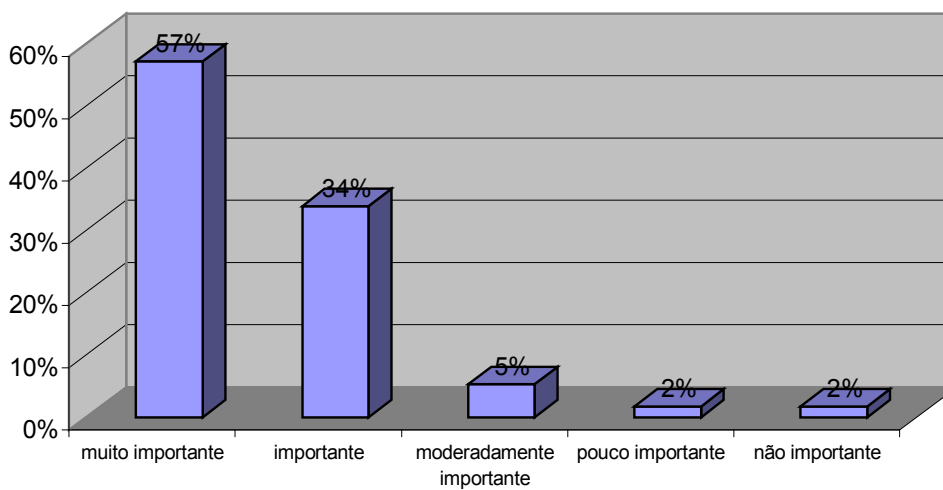
FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

GRÁFICO 13 - GARANTIR A QUALIDADE NA COMUNICAÇÃO TANTO PARA OS ALUNOS DOS PÓLOS QUANTO DOS ALUNOS DA SEDE DA INSTITUIÇÃO - JUNHO 2006



FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

GRÁFICO 14 - EXISTÊNCIA DE UM BOLETIM INFORMATIVO - JUNHO 2006



FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

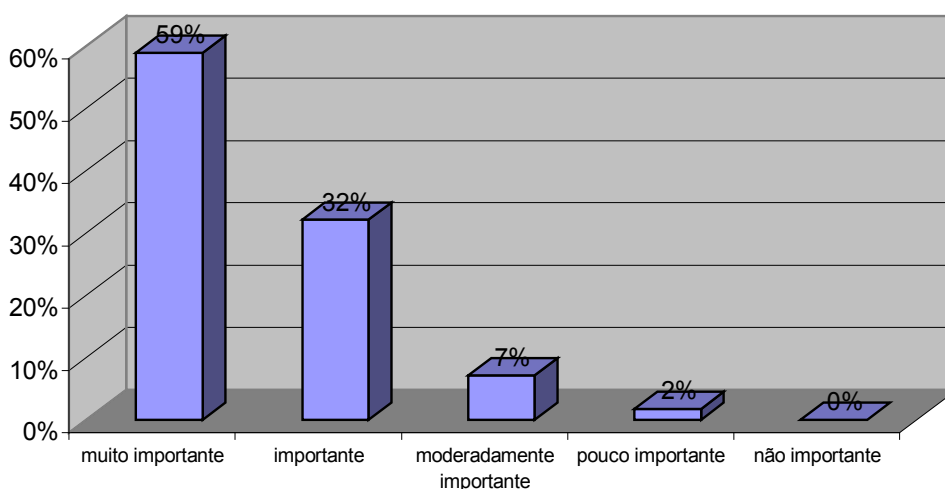
#### 4.5 RECURSOS EDUCACIONAIS

Nesta categoria existem dois indicadores que tratam de material didático porém suas classificações diferem muito, pois quando se trata de Material didático que abrange todo o conteúdo das disciplinas, 77% dos alunos consideram que este indicador é muito importante (Gráfico 16), a maior percentagem dessa categoria, já quando se trata de interdisciplinaridade do conteúdo a porcentagem cai para 45% de alunos (Gráfico 18), a menor percentagem dessa categoria.

Os demais indicadores variam entre 40% a 59%, tendo muitos indicadores semelhantes quanto a classificação “muito importante”, mas se distinguem nas demais classificações.

59% dos alunos consideraram que, possuir informações ou locais de acesso a equipamentos necessários, é muito importante (Gráfico 15). A regulamentação do estágio e a infra-estrutura que atenda as suas necessidades, foram consideradas por 50% dos alunos como “muito importante” (Gráfico 19). E o indicador sobre existência de mais de uma turma cursando o mesmo curso foi considerado por 45% dos alunos como muito importante (Gráfico 20).

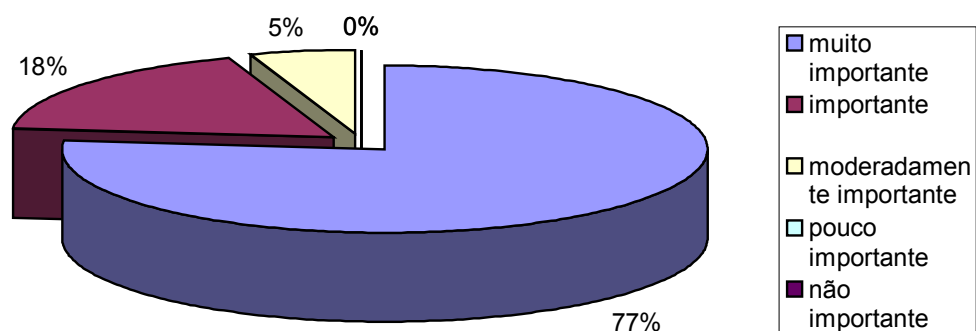
GRÁFICO 15 - A INSTITUIÇÃO POSSUIR LOCAIS OU INFORMAÇÕES SOBRE ACESSO A EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS PARA O CURSO - JUNHO 2006.



FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

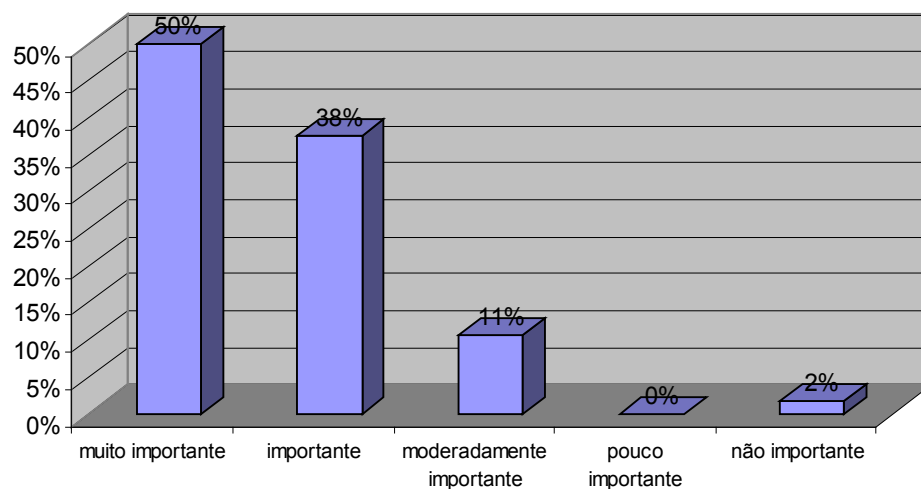


GRÁFICO 16 - O MATERIAL DIDÁTICO ABRANGE TODO O CONTEÚDO DAS DISCIPLINAS DO CURSO - JUNHO 2006



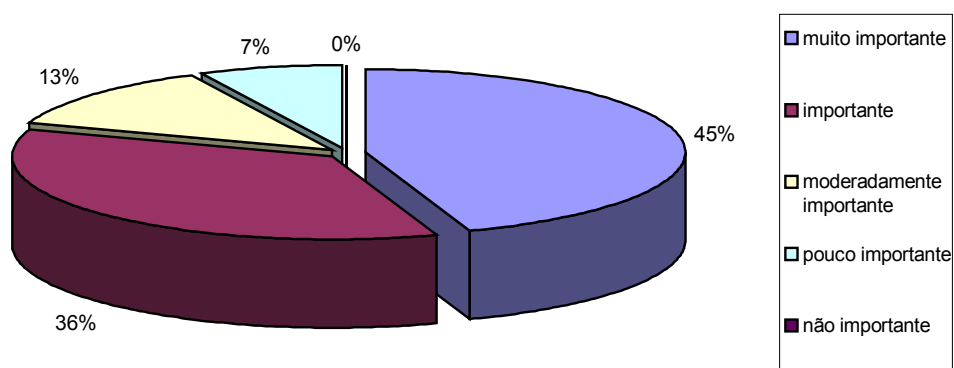
FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

GRÁFICO 17 - O ESTÁGIO CURRICULAR POSSUI REGULAMENTAÇÃO PRÓPRIA E EXISTIR UM SETOR RESPONSÁVEL PELO PROGRAMA - JUNHO 2006



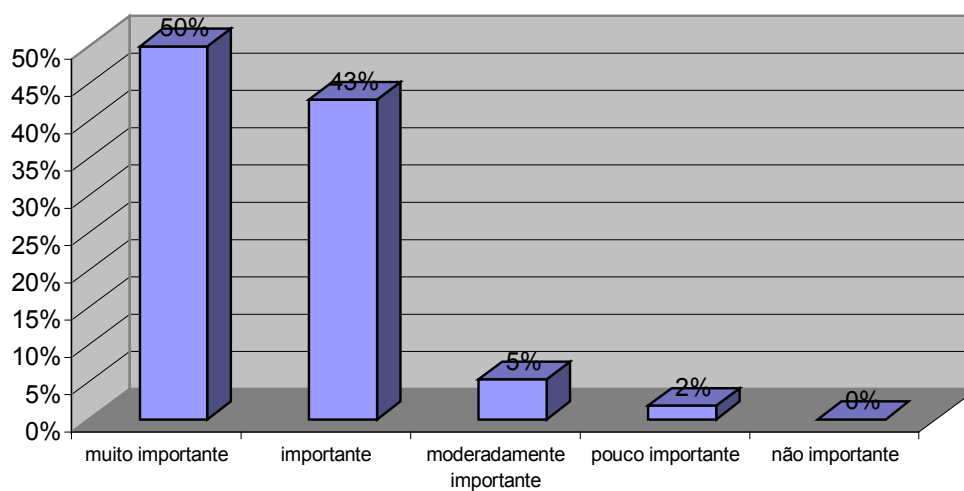
FONTE: Pesquisa de campo - FACINTER

GRÁFICO 18 - O MATERIAL DIDÁTICO PERMITE A INTERDISCIPLINARIDADE ENTRE OS MÓDULOS DO CURSO - JUNHO 2006



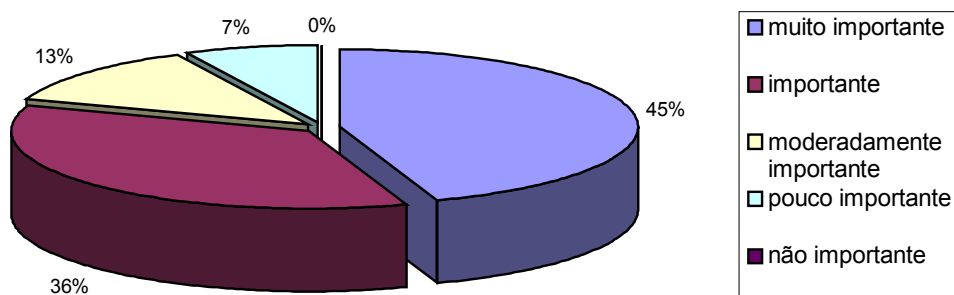
FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

GRÁFICO 19 - A INSTITUIÇÃO POSSUI INFRA-ESTRUTURA QUE ATENDA ÀS NECESSIDADES DO ALUNO PARA A EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DE ENSINO E APRENDIZAGEM - JUNHO 2006



FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

GRÁFICO 20 - EXISTÊNCIA DE UMA OU MAIS TURMAS CURSANDO O MESMO CURSO - JUNHO 2006



FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

#### 4.6 SELEÇÃO E AVALIAÇÃO

Essa categoria apresentou resultados muito semelhantes, embora as porcentagens maiores tenham sido na classificação muito importante para todos os indicadores, nenhum indicador apresentou porcentagem acima de 60% (Tabela 2).

A maior porcentagem é de 55% de alunos que consideram importante que a instituição informe aos alunos a documentação necessária para inscrição no curso. E os indicadores sobre informações sobre pré-requisitos para o curso e o estabelecimento prévio de como se dará o processo de seleção, avaliação e recuperação dos alunos, foram considerados por 52% deles como muito importante, sendo que as demais classificações variam apenas em 1% (Tabela 2).

TABELA 2 - SELEÇÃO E AVALIAÇÃO - JUNHO 2006

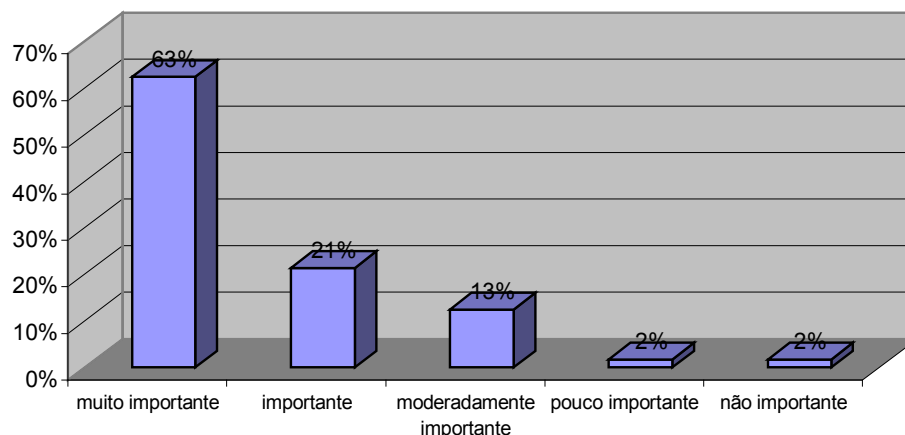
Perguntas	Muito importante	Importante	Moderadamente importante	Pouco importante	Não importante
Documentação necessária para inscrição	55%	32%	9%	2%	2%
Informações sobre pré-requisitos	52%	39%	7%	2%	0%
Estabelecimento de como se darão os processos de seleção avaliação e recuperação dos alunos	52%	38%	8%	2%	0%

FONTE: Pesquisa de campo - FACINTER.

#### 4.7 CONVÊNIOS E PARCERIAS

Este indicador foi considerado por 63% dos alunos como muito importante, para 24% dos alunos como importante, para 13% dos alunos como moderadamente importante e 2% dos alunos, como pouco importante e não importante. O que demonstra que a maioria considera muito importante os Convênios e Parcerias com instituições públicas e/ou privadas (Gráfico 21).

GRÁFICO 21 – CONVÊNIOS E PARCERIAS COM INSTITUIÇÕES PÚBLICA E/OU PRIVADAS – JUNHO 2006



FONTE: Pesquisa de campo - FACINTER.

#### 4.8 SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Para os alunos, possuir um sistema de informação que permite aos alunos verificarem suas informações acadêmicas de forma sigilosa e segura, é muito importante pois 82% dos alunos o consideram nesta classificação e o restante dos alunos classificaram como importante (Tabela 3).

Outro indicador considerado pelos alunos como muito importante 70%, é sobre a disponibilização de informações documentos legais que permitem o funcionamento da instituição (Tabela 3).

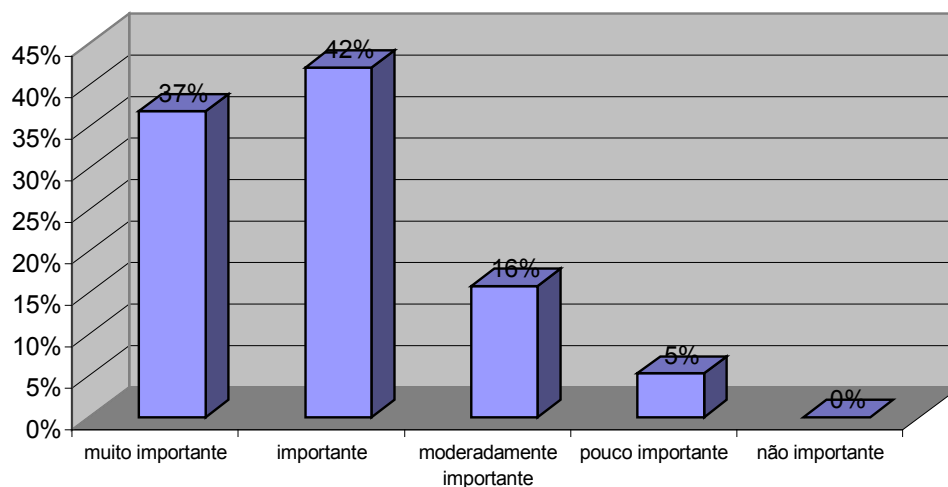
Já o terceiro indicador que aborda sobre o espaço para representação de alunos, sejam eles da sede ou dos pólos, foi considerado por, 42% dos alunos como importante (Gráfico 22).

TABELA 3 - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO - JUNHO 2006

Perguntas	Muito importante	Importante	Moderadamente importante	Pouco importante	Não importante
Sistema de informação que permita ao aluno verificar suas informações acadêmicas de forma segura e sigilosa	82%	18%	0%	0%	0%
Disponibilização de informações sobre documentos legais que autorizam o funcionamento do curso	70%	25%	4%	2%	0%

FONTE: Pesquisa de campo - FACINTER.

GRÁFICO 22 - A INSTITUIÇÃO DISPONIBILIZA UM ESPAÇO PARA QUE OS ALUNOS, TANTO DA SEDE QUANTO DOS PÓLOS, POSSAM SER REPRESENTADOS - JUNHO 2006

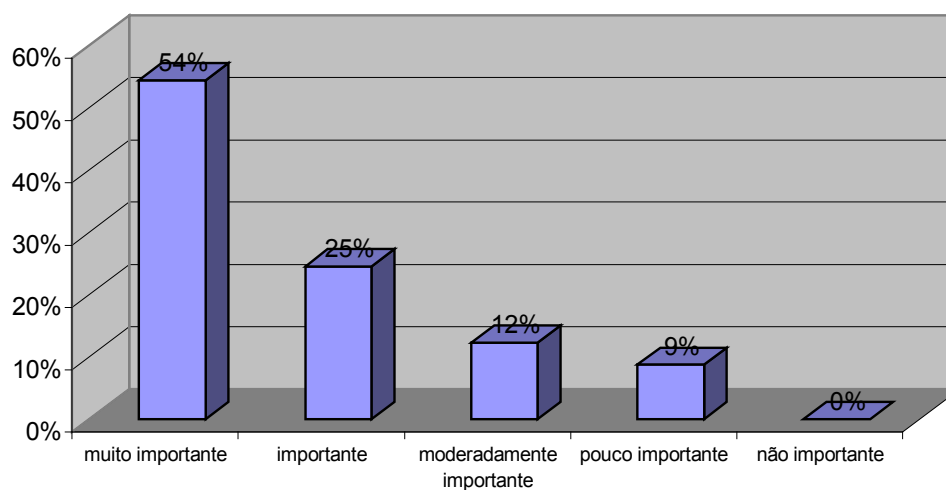


FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

#### 4.9 SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

Este indicador dividiu a opinião dos alunos, 54% dos alunos consideraram muito importante, para 25% dos alunos como importante, para 12% dos alunos como moderadamente importante e para 9% dos alunos como pouco importante (gráfico 23). Este indicador foi considerado muito importante para maioria da turma.

GRÁFICO 23 - A INSTITUIÇÃO DISPONIBILIZA O PLANO DE CUSTOS E RECEITAS – JUNHO 2006



FONTE: Pesquisa de campo – FACINTER.

## 5 INDICADORES DE QUALIDADE NA VISÃO DO USUÁRIO

Considerando **apenas a maior porcentagem**, pode-se classificar os indicadores conforme o quadro abaixo.

QUADRO 6 - CLASSIFICAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE

continua

Indicadores e categorias	Valores atribuídos
<b>1. Regulamentação da Instituição</b>	
1.1 <b>Instituição</b> com credenciamento junto ao Ministério da Educação.	Muito importante – 96%
1.2 O <b>curso a distância</b> com a regulamentação que rege esta modalidade (ensino a distância) junto ao Ministério da Educação.	Muito importante – 91%
1.3 Em caso de descontinuidade do curso, quando motivada pela instituição, esta se compromete formalmente com o aluno, assegurando-lhes as certificações necessárias, para que possam ser aproveitadas no ingresso em outra instituição.	Muito importante – 68%
<b>2. Equipe profissional</b>	
2.1 A instituição disponibiliza um quadro contendo a qualificação dos professores.	Muito importante – 52%
2.2 A carga-horária dedicada pelos professores e tutores é suficiente para atender as necessidades dos alunos.	Importante – 43%
2.3 Presença de uma equipe multidisciplinar nas áreas de tecnologia da informação e comunicação e de desenvolvimento e produção de material didático.	Muito importante – 48%
2.4 A coordenação, do Curso, está disponível para atendimento no horário de funcionamento do Curso.	Muito importante – 54%
2.5 Há professor responsável pelo acompanhamento da evolução e dificuldades dos alunos dando-lhes incentivo e orientação nos estudos.	Muito importante – 68%
<b>3. Interação e Comunicação</b>	
3.1 A instituição informa a carga horária do curso, o total de módulos, e o período do curso e qual o método de estudo utilizado.	Muito importante – 55%
3.2 O curso possui equipamento que proporciona interação em tempo real entre professor e aluno.	Muito importante – 70%
3.3 Há sistemas que forneçam respostas rápidas aos alunos.	Muito importante – 54%
3.4 Há horários amplos e/ou plantões de atendimento aos alunos	Importante – 43%
3.5 São previstos datas, locais e horários onde serão realizados os encontros presenciais.	Muito importante – 48%



conclusão

Indicadores e categorias	Valores atribuídos
3.6 Garantir que tanto os alunos como os profissionais que realizam suas atividades em pólos (fora da sede) possam ter o mesmo nível de comunicação em relação aos que estão na sede da instituição.	Muito importante – 48%
3.7 A existência de um boletim informativo (impresso ou eletrônico) para os alunos contendo informações sobre: Horário de atendimentos dos professores, datas e locais de aulas presenciais, matrículas, provas, recuperações e os meios de comunicação e informações.	Muito importante – 57%
<b>4 Recursos Educacionais</b>	
4.1 A instituição possui locais para acesso a equipamentos necessários para o curso e/ou informações sobre equipamentos necessários para o acesso ao Curso.	Muito importante – 59%
4.2 O material didático abrange todo o conteúdo das disciplinas do curso.	Muito importante – 77%
4.3 O estágio curricular possui regulamentação própria e existir um setor responsável pelo programa.	Muito importante – 50%
4.4 O material didático permite a interdisciplinaridade entre os módulos do Curso.	Muito importante – 45%
4.5 A instituição possui infra-estrutura que atenda as necessidades do aluno para a execução das atividades de ensino e aprendizagem.	Muito importante – 50%
4.6 Existência de uma ou mais turmas cursando o mesmo curso.	Muito importante – 45%
<b>5. Seleção e avaliação</b>	
5.1 A instituição informa a documentação necessária para a inscrição no curso.	Muito importante – 55%
5.2 Possui informações claras sobre os pré-requisitos para o curso.	Muito importante – 52%
5.3 Estabelece como se dará o processo de: seleção de alunos (Vestibular), avaliação e recuperação conforme legislação vigente.	Muito importante – 52%
<b>6. Convenio e parcerias</b>	
6.1 A instituição possui projetos e parcerias, públicas e/ou privadas com instituições ligadas à área do curso.	Muito importante – 63%
<b>7. Sistema de Informação</b>	
7.1 Existe um sistema de informação que permita ao aluno verificar suas informações acadêmicas de forma segura e sigilosa.	Muito importante – 82%
7.2 A instituição disponibiliza informações sobre documentos legais que autorizam o funcionamento do curso.	Muito importante – 70%
7.3 A instituição disponibiliza um espaço para que os alunos, tanto da sede quanto dos pólos, possam ser representados.	Importante – 42%
<b>8. Sustentabilidade Financeira</b>	
8.1 A instituição disponibiliza o plano de custos e receitas demonstrando maior transparência e confiabilidade.	Muito importante – 54%

FONTE: Questionário aplicado na turma de Técnicos em Gestão de Negócios de Empresas de Pequeno e Médio Porte.

Verificou-se que, no Universo de 56 alunos que participaram da pesquisa, grande parte dos indicadores obtiveram classificação “muito importante”, com exceção de dois indicadores (sobre a carga-horária dos professores e tutores e sobre o espaço para representação dos alunos junto à instituição), porém alguns indicadores considerados “muito importante” apresentam porcentagens abaixo de 50%, o que demonstra que apesar do resultado, esta porcentagem não representa a visão da maioria dos alunos.

Com base nesta análise decidiu-se filtrar os indicadores de forma a estabelecer dois níveis de relevância. Para estabelecer o primeiro nível, criou-se o seguinte critério: considerar apenas os indicadores que apresentavam porcentagem acima de 60% (pois isso representa a maioria do Universo de alunos entrevistados).

Com base neste critério, dentre as 8 categorias permaneceram apenas 6 delas, e dos 29 indicadores apenas 9 foram considerados relevante para a maioria dos alunos.

QUADRO 7 - INDICADORES COM MAIOR RELEVÂNCIA - JUNHO 2006

continua

Indicadores e categorias	Valores atribuídos
<b>1. Regulamentação da Instituição</b>	
1.1 <b>Instituição</b> com credenciamento junto ao Ministério da Educação.	Muito importante – 96%
1.2 O <b>curso a distância</b> com a regulamentação que rege esta modalidade (ensino a distância) junto ao Ministério da Educação.	Muito importante – 91%
1.3 Em caso de descontinuidade do curso, quando motivada pela instituição, esta se compromete formalmente com o aluno, assegurando-lhes as certificações necessárias, para que possam ser aproveitadas no ingresso em outra instituição.	Muito importante – 68%
<b>2. Equipe profissional</b>	
2.1 Há professor responsável pelo acompanhamento da evolução e dificuldades dos alunos dando-lhes incentivo e orientação nos estudos.	Muito importante – 68%
<b>3. Interação e Comunicação</b>	
3.1 O curso possui equipamento que proporciona interação em tempo real entre professor e aluno.	Muito importante – 70%

conclusão

Indicadores e categorias	Valores atribuídos
<b>4 Recursos Educacionais</b>	
4.1 O material didático abrange todo o conteúdo das disciplinas do curso.	Muito importante – 77%
<b>5. Convenio e parcerias</b>	
5.1 A instituição possui projetos e parcerias, públicas e/ou privadas com instituições ligadas à área do curso.	Muito importante – 63%
<b>6. Sistema de Informação</b>	
6.1 Existe um sistema de informação que permita ao aluno verificar suas informações acadêmicas de forma segura e sigilosa.	Muito importante – 82%
6.2 A instituição disponibiliza informações sobre documentos legais que autorizam o funcionamento do curso.	Muito importante – 70%

FONTE: Pesquisa de campo - FACINTER

Para a obtenção de um segundo nível de relevância, estabeleceu-se o critério de considerar os indicadores que apresentam porcentagem de 50% a 59%. Com base nesse critério, dos 29 indicadores permaneceram apenas 13 e das 08 categorias apenas 05 permaneceram.

## QUADRO 8 - INDICADORES COM MENOR RELEVÂNCIA - JUNHO 2006

continua

Indicadores e categorias	Valores atribuídos
<b>1. Equipe profissional</b>	
1.1 A instituição disponibiliza um quadro contendo a qualificação dos professores.	Muito importante – 52%
1.2 A coordenação, do Curso, está disponível para atendimento no horário de funcionamento do Curso.	Muito importante – 54%
<b>2. Interação e Comunicação</b>	
2.1 A instituição informa a carga horária do curso, o total de módulos, e o período do curso e qual o método de estudo utilizado.	Muito importante – 55%
2.2 Há sistemas que forneçam respostas rápidas aos alunos.	Muito importante – 54%
2.3 A existência de um boletim informativo (impresso ou eletrônico) para os alunos contendo informações sobre: Horário de atendimentos dos professores, datas e locais de aulas presenciais, matrículas, provas, recuperações e os meios de comunicação e informações.	Muito importante – 57%

conclusão

Indicadores e categorias	Valores atribuídos
<b>3 Recursos Educacionais</b>	
3.1 A instituição possui locais para acesso a equipamentos necessários para o curso e/ou informações sobre equipamentos necessários para o acesso ao Curso.	Muito importante – 59%
3.2 O material didático permite a interdisciplinaridade entre os módulos do Curso.	Muito importante – 45%
3.3 A instituição possui infra-estrutura que atenda as necessidades do aluno para a execução das atividades de ensino e aprendizagem.	Muito importante – 50%
3.4 Existência de uma ou mais turmas cursando o mesmo curso.	Muito importante – 45%
<b>4. Seleção e avaliação</b>	
4.1 A instituição informa a documentação necessária para a inscrição no curso.	Muito importante – 55%
4.2 Possui informações claras sobre os pré-requisitos para o curso.	Muito importante – 52%
4.3 Estabelece como se dará o processo de: seleção de alunos (Vestibular), avaliação e recuperação conforme legislação vigente.	Muito importante – 52%
<b>5. Sustentabilidade Financeira</b>	
5.1 A instituição disponibiliza o plano de custos e receitas demonstrando maior transparência e confiabilidade.	Muito importante – 54%

FONTE: Pesquisa de campo - FACINTER

Ao compararmos o resultado obtido do instrumento de pesquisa aplicado à turma de Tecnologia em Gestão Negócios de Pequeno e Médio Porte com o documento: BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Superior. Formulário de Verificação *in loco* das condições institucionais para o credenciamento de Instituições para EAD e Autorização de Cursos Superiores a Distância, Referencial de qualidade para curso a distância. Brasília: MEC; SESU, 2003. (documento do MEC) foram feitas as seguintes observações.

**Regulamentação:** tendo em vista que o documento do MEC visa o credenciamento das instituições, podemos considerar que todo o documento do MEC engloba os itens 1.1 e 1.2 do questionário, porem o item 1.3 que trata da “certificação em caso de descontinuidade do curso” não foi identificado no documento do MEC.

**Equipe Profissional:** observou que o indicador 2.1 está representado no documento do MEC através da “Categoria Corpo Docente e Pessoal Técnico/Administrativo” no indicador “Quadro, titulação e qualificação dos professores”. O indicador 2.5 possui indicador correspondente no documento do MEC através do item “Descrição do sistema de orientação e acompanhamento do aluno(...)” na categoria Comunicação/ Inteiração Professor – Tutor – Aluno. O indicador 2.4 não possui indicador correspondente no documento do MEC.

**Interação e Comunicação:** na categoria “Material Educacional” no indicador “Guia geral do curso, impresso ou em formato digital (...)” estão representando os indicadores 3.1 e 3.7 do instrumento de pesquisa. “Meios de comunicação e informação que serão colocados à disposição do aluno” representando o indicador 3.3 do questionário. A categoria “Comunicação/ Interatividades Professor – Tutor – Aluno”, representando o indicador 3.2 do instrumento de pesquisa.

**Recursos Educacionais:** está representada no documento do MEC através das categorias, “Infra-estrutura de apoio” com o indicador “Núcleos/ unidades descentralizados para atendimento de alunos, adequadamente equipados (...)” representando o indicador 4.1 do questionário. Na categoria “Concepção e Conteúdos Curriculares” consta o indicador “Espaço para estágio supervisionados determinados pela legislação ou atividades equivalente”, que poderia ser correspondente ao item 4.3 do questionário, porém este item fala sobre a regulamentação do estágio e a existência de um setor responsável pelo programa, isso torna o foco diferente. E quando ao indicador 4.2 pode-se correlacionar com a categoria “Elaboração dos Materiais Educacionais” que busca através de vários indicadores avaliar a qualidade do material oferecido ao aluno.

**Seleção e avaliação:** pode ser representada pela categoria Avaliação da Aprendizagem do aluno no documento do MEC.

**Convênios e Parcerias:** possui correlação com o item Formação de Convênios e Parcerias do documento do MEC.

**Sistemas de informação:** esta categoria está tratada no documento do MEC, no item Sistemas de Gestão Acadêmico-administrativo, este não atende necessariamente o indicador 7.1, pois prevê a existência do sistema mas não o acesso deste sistema pelos alunos garantido sigilo e segurança aos mesmos e não há indicador correspondente 7.2.

**Sustentabilidade financeira:** o documento do MEC apresenta um item Projeto de Custos e Receitas, contudo nenhum indicador deste item prevê a disponibilização do plano de custos e receitas aos alunos.

Com base nas observações feitas, verifica-se que os indicadores de forma geral estão representados no documento do MEC, no entanto alguns apresentam um enfoque diferente, pois visam atender a administração da instituição enquanto o instrumento elaborado foi criado com foco nas necessidades do aluno.

## 6 CONCLUSÃO

Os indicadores considerados, pelos alunos da IES à distância, com maior relevância foram 9 indicadores em apenas 6 categorias. E os indicadores que destacam se são referentes a credenciamento e licenciamento da IES e dos cursos ofertados, com mais 90% dos alunos que o consideram como relevantes. Isso demonstra que os alunos buscam na Instituição não apenas o aprendizado mas também uma forma de reconhecimento no mercado de trabalho e que uma instituição que possui um credenciamento proporcionará também o reconhecimento no mercado para os alunos.

Quando comparado os indicadores estabelecidos como essenciais com os indicadores do MEC constatou-se que haviam indicadores correlacionados no documento do MEC, porém há indicadores que não possuíam o mesmo foco, pois os indicadores do MEC estavam voltados para a parte administrativa enquanto os indicadores do instrumento de pesquisa estavam focados nos cliente (alunos).

Ao avaliar o desempenho do instrumento de pesquisa desenvolvido com base nos resultados, verificou-se a necessidades de algumas melhorias, sendo estas apresentadas a seguir:

Mudança na escala, diminuindo o número de respostas para que os resultados sejam mais concisos. Durante a análise dos resultados, houve dificuldade para obter os indicadores relevantes, tendo em vista que embora o resultado fosse considerado como “muito importante” eles não representavam a visão da maioria sendo que sua porcentagem era abaixo de 50%, por isso foi necessário estabelecer critérios para definir os indicadores com maior relevância. Se a escala fosse reduzida para três classificações (muito importante, importante e não importante) os resultado poderiam ser mais concisos.

Retirada do item Ensino Médio. Como o instrumento visa avaliar a qualidade do ensino a distância nas IES, este item não tem razão de existir;

Revisar os indicadores considerados redundantes ou confusos, indicados pelos especialistas em EAD e qualidade, para que sua melhoria.

Para trabalhos futuros além das melhorias previstas no instrumento de pesquisa, pode-se sugerir a aplicação deste questionário em outras instituições para comparação dos resultados, e em caso de continuidade deste trabalho, sugere-se como passo seguinte com base nos resultados obtido a criação de um *check-list* que

vise identificar as instituições que possui os indicadores considerados relevantes pelos alunos.

A construção e delineamento deste trabalho proporcionaram a utilização dos conhecimentos adquiridos nos quatro anos letivos, ao realizar a customização da informação que segundo KRAMER, MARCHIORI e SILVA (1998, p. 146), é a palavra-chave do profissional da informação, através da geração do instrumento de pesquisa, análise dos resultados obtidos e a disponibilização da informação, importante para a IES, que desejam identificar os indicadores de qualidade considerados relevantes aos alunos e que podem ser utilizados para estabelecer a prioridades na busca da qualidade no EAD.



## REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. E. C. de. **Processo de ensino-aprendizagem via internet**. Santa Catarina, 2001. 145 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação, Universidade Federal de Santa Catarina.

BELLI, E. S. **Uma proposta de educação à distância para o curso técnico de secretariado**. Santa Catarina, 1999. 81 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação, Universidade Federal de Santa Catarina.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Seção 1, nº 248, 23/12/96, p. 27,833-27.841.

BRASIL. Decreto n.º 2.494, de 10 de fevereiro de 1998. Regulamenta o art. 80 da Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Seção 1, 11/2/98, p.1.

BRASIL. PORTARIA n.º 301, de 7 de abril de 1998. Estabelece normas de credenciamento de instituições para a oferta de cursos de graduação e de educação profissional tecnológica a distância . **Diário Oficial da União**, 9/4/98, Seção 1, p.110.

BRASIL. Portaria nº 2.253, de 18 de outubro de 2001. Autoriza a inclusão de disciplinas não presenciais em cursos superiores reconhecidos. **Diário Oficial da União**, Seção 1, 19/10/2001, p. 18.

BRASIL. Lei nº 10.172, de 09 de janeiro de 2001. Aprova o Plano Nacional de Educação e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Seção 1, 10/01/2001, p. 1.

CAMPOS FILHOS, A. S. de. **Treinamento à distância para mão-de-obra na construção civil**. São Paulo, 2004. 140 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia) — Escola Politécnica, Universidade de São Paulo.

CENTRO TECNOLÓGICO DE INFORMÁTICA. **Tira dúvidas**. Disponível em: <[www.ufatec.com.br/tira\\_duvidas.htm](http://www.ufatec.com.br/tira_duvidas.htm)> Acesso em: 16 abr. 2006.

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. Parecer CEB 16/99 de 05 de outubro de 1999. Diretrizes curriculares nacionais para a educação profissional de nível técnico. Relator: Francisco Aparecido Cordão. **Diário Oficial da União**, nº 226-E, de 26 nov. 1999. Séc 1, p.21.

COSTA, Sergio Francisco. Hipótese In: \_\_\_\_\_. **Método científico: os caminhos da investigação.** São Paulo: Harbra, 2001. p. 27-34.

FREITAS, M. do C. D. **Educação corporativa:** um método de apoio à decisão para implantação nas organizações. Florianópolis, 2003. 189 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

FILGUEIRAS, Elgislane de Almeida. **Pós-graduação “Latu Sensu”:** Um modelo para projetos e avaliação com base em indicadores da qualidade. Florianópolis, 2005. 264 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal do Paraná.

FLORIANÓPOLIS, 2002. 119 f. **Dissertação** (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade de Santa Catarina.

GEBRAN, M. P. **Projeto de um ambiente de aprendizagem colaborativa para as séries iniciais do ensino fundamental utilizando agentes inteligentes.**

GIL, Antonio Carlos. Como classificar as pesquisas. In: \_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991 p. 45-61.

HAUGE, P. Questionários. In: \_\_\_\_\_. **Faça sua própria pesquisa de mercado.** Tradução: Luzia Roxo Pimentel. São Paulo: Nobel, 1997. p. 69-89.

INOCÊNCIO, Maria Luiza Soares. **Capacitação de professores leigos a distância:** uma alternativa pedagógica desafiadora em Cabo Verde. São Paulo, 1999. 140 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas.

INSTITUTO MONTE HOREBE. **FAQ.** Disponível em: <[www.ensinovirtual.com.br/monteHorebe.asp](http://www.ensinovirtual.com.br/monteHorebe.asp)> Acesso em: 16 abr. 2006.

JACOB, Rita de Cássia Gomes. **Avaliação institucional e indicadores de qualidade nos cursos superiores.** Florianópolis, 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

J. M. JURAN. A função Qualidade. In: JURAN, J.M; GRZYNA, F. M. **Controle da qualidade.** São Paulo: Makron, 1991. p. 10-31.

KRAEMER, L. B; MARCHIORI, P.Z; SILVA, H. F. N. **Curso de Gestão da Informação.** Disponível em : <<http://www.utem.cl/depgestinfo/29doc>> Acessado em: 22 jun. 2006.

KOTLER, P. Administração de serviços. In: \_\_\_\_\_. **Administração de marketing: Qualix, planejamento, implementação, controle.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993. p. 539-556.

LAS CASAS, A. L. Marketing na área de serviços. In: \_\_\_\_\_. **Marketing de services.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000. p. 11-30.

LEIVA, W. D. **Um modelo de hipertexto para apoio ao ensino mediado pela web.** São Carlos, 2003. 124 f. Tese (Doutorado em Ciência de Computação e Matemática computacional) – Instituto de Ciência Matemática e de computação, Universidade de São Paulo.

MALHOTRA, Naresh. Medição e escalonamento: Fundamentos e Escalonamento Comparativo. In: \_\_\_\_\_. **Pesquisa de Marketing uma orientação aplicada.** 3. ed. Trad. Nuvaldo Montingelli Jr. E Alfredo Alves de Farias. E. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. p. 255.

MARTINS, Onilda Borges; POLAK, Ymiracy Nascimento de Souza.(org.) História da educação a distância. In: \_\_\_\_\_. **Curso de formação em educação à distância.** Curitiba: UFPR/INEAD, 2000. p. 101-151.

Ministério da Saúde. **Qualificação de auxiliares e técnicos em enfermagem.** Disponível em: <[http://portal.saude.gov.br/saude/visualizar\\_texto.cfm?idtxt=18414](http://portal.saude.gov.br/saude/visualizar_texto.cfm?idtxt=18414)> Acessado em: 08 set.2005.

MOREIRA, Káthia Capela da Silva. **Implementação dos princípios da qualidade total na gestão de recursos humanos:** estudo de caso. Florianópolis, 2000. Tese (mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

OLIVEIRA, Tânia Mara Paiva de. **Interatividade na educação a Distância.** Florianópolis, 2001. 125 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

PEREIRA, Fernanda Cristina Barbosa. **Determinantes da evasão de alunos e os custos para as instituições de ensino superior:** uma aplicação na universidade do extremo sul catarinense. Florianópolis, 2003. 172 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal do Paraná.

RICCI, Sandra Mara. **Qualidade total no ensino superior:** estudo de caso na UNIMEO/CTESOP de Assis Chateaubriand-PR. Florianópolis, 2003. 152 f. Dissertação (Mestre em Engenharia da Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

SENAC. **FAQ.** Disponível em: <  
<http://ead.sp.senac.br/webstation/web/asp/faq/faq.asp>> Acessado em 16 abr. 2006.

Secretaria de Educação a Distância. **Regulamentação da EAD no Brasil.**  
 Disponível em:  
 <<http://portal.mec.gov.br/seed/index.php?option=content&task=view&id=61&Itemid=190>> Acesso em: 11 set. 2005.

SILVA, Elizandra da. **Modelo de avaliação da qualidade para organizações do terceiro setor.** Florianópolis, 2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

SOUZA, A. R. B. de. **Movimento didático na educação a distância: análises e prospecções.** Santa Catarina, 2005. 230 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação, Universidade Federal de Santa Catarina.

TEIXEIRA, Daniel Lemos. **Análise de sistemas de gestão da qualidade: tradicionais e visuais interativos.** Santa Catarina, 2005. 108 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

UNIFESP. **FAQ.** Disponível em: <[www.virtual.unifesp.br/home/faq.php](http://www.virtual.unifesp.br/home/faq.php)> Acesso em: 16 abr. 2006.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ. **FAQ.** Disponível em :  
 <<http://nead.uem.br/faq.pho>> Acessado em : 16 abr. 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **Citação e notas de rodapé.** Curitiba: Ed. da UFPR, 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **Redação e editoração.** Curitiba: Ed. da UFPR, 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **Referencias.** Curitiba: Ed. da UFPR, 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **Teses, dissertações, monografias e trabalhos acadêmicos.** Curitiba: Ed. da UFPR, 2000.

UNIVERSIDADE VIRTUAL PÚBLICA DO BRASIL - UNIREDE. **Quem somos.**  
 Disponível em: <<http://www.unirede.br/quemsomos/quemsomos.htm>> Acessado em: 08 set.2005.

## APÊNDICES

## **APÊNDICE 1 – PRIMEIRA FORMULAÇÃO DO QUESTIONÁRIO**

## **1. Compromisso com os Gestores**

- 1.1 Para a implantação do Curso, foi realizado estudo baseado em fontes de informação de cursos já existentes no país ou informações sobre demanda.
- 1.2 Foi realizado estudo para identificar as características dos potenciais alunos do Curso.
- 1.3 Consta no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, um plano estratégico de trabalho e seu cronograma.

## **2. Desenho do Projeto**

- 2.1 O Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, apresenta uma missão, coerente com a institucional e com o campo de atuação, formulada com condições de cumprimento.
- 2.2 Há um organograma completo da Instituição contendo cargos e funções, com condições de implantação.
- 2.4 A instituição obedece à legislação sobre educação à distância e todos os instrumentos legais que regem a educação escolar brasileira, em especial os das áreas escolhidas.
- 2.4 A instituição atende às orientações do Conselho Nacional de Educação (CNE), dos Conselhos Estaduais de Educação e os padrões de qualidade traçados para o Curso, respeitando objetivos, diretrizes curriculares nacionais, critérios de avaliação, perfil profissional, e flexibilidade da carga horária e do período previsto para integralização curricular.
- 2.5 Para a elaboração do PDI, foram consultadas as entidades de classe relacionadas à área do Curso.
- 2.6 São apresentados os postos de trabalho em sintonia com a justificativa do Curso.
- 2.7 A instituição possui em seu PDI, mecanismos de representação docente e discente, e estes mecanismos permitem que mesmo os alunos e professores distantes a sede participem igualmente.
- 2.8 Consta no PDI um plano de contingência, assegurando ao aluno o suporte necessário em casos emergenciais.
- 2.9 Em caso de descontinuidade do Curso, quando motivada pela instituição, esta se compromete formalmente com o aluno, assegurando-lhes as

certificações necessárias para que possam solicitar aproveitamento de estudos em outra instituição.

2.10 A IES possui políticas formais de programas institucionais de financiamento de estudos para alunos carentes.

2.11 A IES possui políticas formais de avaliação dos programas de financiamento de estudos para alunos carentes.

### **3. Equipe Profissional Multidisciplinar**

3.1 Há políticas formais de critérios de admissão de docentes e técnico-administrativos.

3.2 Há um quadro contendo os docentes do curso como um todo com currículos e documentos necessários que comprovem a qualificação.

3.3 A carga-horária do docente dedicada a atividade de ensino é condizente com as necessidades e prioridades do Curso.

3.4 Há um quadro que contenha a qualificação da equipe técnica-administrativa e a carga-horária semanal que será efetivamente dedicada às atividades do Curso.

3.5 Existe carga horária específica para o docente atender as dúvidas dos alunos.

3.6 Existe uma política institucional de aperfeiçoamento permanente do corpo docente e técnico-administrativo, com regras para a liberação de recursos, critérios de afastamento e/ou concessão de bolsas de estudo.

3.7 O número de docentes com mestrado e doutorado é igual ou ultrapassa 1/3 do número total de docentes previsto para o primeiro ano do curso.

3.8 Há políticas formais de estímulos à produção científica, técnica, pedagógica e cultural.

3.9 A coordenação do Curso possui representação docente em órgãos colegiados acadêmicos da IES.

3.9 Há uma equipe multidisciplinar nas áreas de tecnologia da informação e comunicação, de desenvolvimento e produção de material didático.

3.10 Há uma equipe técnica/administrativa responsável pela gestão do projeto de educação superior à distância.

3.11 A Coordenação tem boa experiência acadêmica e identificação com a área do Curso.



3.12 Coordenação tem dedicação exclusiva no horário de funcionamento do Curso.

#### **4. Comunicação/Interatividade entre Professor e Aluno**

4.1 Há um plano de acompanhamento da evolução e dificuldades dos alunos, e como esse poderão obter respostas rápidas as questões e também incentivos e orientação ao progresso nos estudos.

4.2 Há horários amplos e/ou plantões de atendimento aos alunos.

4.3 Estão previstos os locais e datas, onde serão realizados os encontros presenciais.

4.4 O curso possui equipamentos e proporciona modalidades sincrônicas promovendo a interação em tempo real entre docentes e alunos.

4.5 Estão previstos procedimentos e atividades que incentivem a comunicação entre colegas de curso.

4.6 Há um plano de acompanhamento das condições dos profissionais e alunos fora da sede, para que os mesmo possuam os mesmos padrões de qualidade.

4.7 Há um boletim informativo (impresso ou eletrônico) para os alunos contendo as seguintes informações:

- Professor /hora disponível para os atendimentos requeridos pelos alunos;
- Datas e locais dos momentos presenciais planejados para o curso;
- Formas de contendo com professores e pessoal de apoio;
- Locais e datas-limite para as diferentes atividades (matrícula, recuperação e outras);
- Quais são os meios de comunicação e informação que serão colocados a disposição do aluno;

#### **5. Recursos Educacionais**

5.1 A matriz curricular está estruturada por competências (conhecimento, habilidades e bases tecnológicas), em módulos e em sintonia com o perfil profissional proposto para o Curso.

- 5.2 As unidades curriculares (disciplinas, eixos temáticos), indicam os pré-requisitos; as unidades curriculares de formação específicas se sobrepõem as de base/geral.
- 5.3 A matriz curricular está estruturada de forma que o aluno possa verificar a existência de um módulo introdutório – obrigatório ou facultativo – que leve ao domínio de conhecimento e habilidades básicas, referentes à tecnologia utilizada e/ou conteúdo programático do curso, assegurando a todos um ponto de partida comum.
- 5.4 A matriz curricular corresponde às características verificadas pelo estudo do perfil do egresso.
- 5.5 Há oferta de Módulos/Unidades Curriculares optativa(o)s em todas as fases do Curso.
- 5.6 Os livros adotados são adequados, atualizados e relevantes as disciplinas.
- 5.7 Foram definidos mais de dois títulos para a bibliografia básica.
- 5.8 O PDI prevê estágio obrigatório ou equivalente para o curso.
- 5.9 O estágio curricular tem regulamentação própria.
- 5.10 Existe um setor institucional responsável pelo estágio.
- 5.11 O PDI prevê (em caso de obrigatoriedade) Trabalho de conclusão de Curso (TCC).
- 5.12 O TCC tem regulamentação própria.
- 5.13 O TCC constitui-se numa monografia ou um projeto orientado por um professor do Curso.
- 5.14 Há uma empresa Junior que objetive as práticas profissionais a ser compartilhada por todos os alunos.
- 5.15 A empresa Júnior está sob responsabilidade de um corpo técnico e docente.
- 5.16 A instituição prevê algum incentivo para que alunos realizem publicações de trabalhos.
- 5.17 Existe uma política institucional que permita uma maior integração do Curso com relação ao ensino, pesquisa e desenvolvimento e, por consequência uma maior articulação com a sociedade.
- 5.18 Foi previsto espaço para estágios supervisionados, tanto para os alunos da sede da instituição, quanto para os alunos fora da sede, oferecendo a

estrutura adequada aos professores garantindo momentos de articulação teórica-prática.

5.19 Estão definidas as mídias que serão utilizadas na construção da proposta pedagógica.

5.20 Os equipamentos em conjunto com as mídias e a interação dos professores proporcionam um ambiente de aprendizagem ricos e flexíveis.

5.21 Os materiais educacionais permitem uma associação entre os módulos proporcionando a interdisciplinaridade.

5.22 No final de cada módulo há um detalhamento das competências cognitivas, habilidades e atitudes que o aluno deverá alcançar.

5.23 O curso possui plataformas de aprendizagem que favoreçam trabalhos colaborativos, unindo alunos fisicamente distantes.

5.24 Foram desenvolvidos laboratórios virtuais que favoreçam a aprendizagem das diversas disciplinas do currículo e facilitem a experimentação nos momentos presenciais em laboratórios reais.

5.25 Os materiais didáticos respeitam os direitos autorais, éticos, estéticos e da relação forma-conteúdo.

## **6. Infra-estrutura de Apoio**

6.1 As salas de aula possuem:

- espaço físico adequado (pelo menos 1 m<sup>2</sup> por alunos);
- isolamento de ruídos externos e boa audição interna, como uso de equipamentos, se necessário;
- Iluminação natural e/ou artificial em níveis adequados;
- Ventilação adequada às necessidades climáticas locais ou com equipamentos, se necessário;
- Carteiras e mesas adequadas e suficientes;
- Existem recursos áudio visuais instalados ou que possam ser levados para sala de aula quando necessário

6.2 As salas dos professores são:

- confortáveis, existem microcomputadores com acesso a internet
- os armários são individuais;
- possuem instalações sanitárias;

- Possui espaço físico adequado a atividade exercida;
- Possuem isolamento de ruídos externos;
- Iluminação natural e/ou artificial adequada;
- Ventilação adequada às necessidades climáticas locais ou se necessário com equipamentos.

6.3 Existem instalações como: auditório, sala de multimídia, salas de estudo para alunos com outros recursos materiais que a IES ou o Curso disponibiliza.

6.4 A sala da coordenação do Curso tem excelente estrutura, bem como apoio pessoal para suporte acadêmico e administrativo.

6.5 A secretaria do curso está organizada, bem como possui pessoal de apoio e possui sistema informatizado.

6.6 O sistema da secretaria permite consultas on-line pela internet, tendo cuidado em manter a segurança do sigilo das informações sobre os alunos.

6.7 O(s) laboratório(s) do curso possui (em):

- Espaço mínimo aceitável (1,5 m<sup>2</sup> por aluno);
- Os equipamentos estão tombados e atendem a quantidade de alunos satisfatoriamente para as atividades práticas.
- Há horários livres de acesso para os alunos com suporte de monitores/laboratoristas;
- Os ambientes são refrigerados;
- A iluminação natural e/ou artificial é suficiente.

6.8 Quanto aos equipamentos estes são:

- Adquiridos/atualizados constantemente, conforme os avanços da tecnologia
- As reformas são executadas conforme a necessidade.
- Possuem mecanismos estruturados de manutenção preventiva e corretivo executados por equipe técnica da(o) Instituição/Curso.

6.9 As bibliotecas possuem:

- Espaço físico acima de 1 m<sup>2</sup> para cada 3 aluno;
- A iluminação natural e/ou artificial são excelentes;
- A ventilação é adequada as necessidades de armazenamento dos materiais e para o bem estar dos usuários;

- Existem salas de estudos individuais e em grupo;
- Existem recursos audiovisuais e multi-meios;
- A biblioteca possui instalações adequadas ao uso de portadores de necessidades especiais;
- O aluno possui livre acesso ao acervo e existe dispositivos antifurto.
- Há terminais para consulta ao acervo e a Internet em bom número;
- Os funcionários são qualificados e em números suficiente para o atendimento dos usuários.
- A quantidade de títulos da bibliografia básica da Unidade Curricular é acima de 10% da vagas do Curso;
- Existem assinaturas dos principais periódicos da área do Curso;
- O sistema informatizado permite aos usuários consultar e solicitar o acervo pela internet;
- A IES disponibiliza um sistema de pedido e envio de livros para alunos fora da sede da instituição.
- Há políticas formais para aquisições, expansões e atualizações do acervo;

6.10 A IES passou por vistoria do corpo de bombeiros certificando as instalações como local seguro.

6.11 A instalações atende as necessidades dos portadores de necessidades especiais.

6.12 As instalações físicas apresentam estado de conservação e higienização adequados.

6.1 Há um cronograma de entrega de materiais que preveja os prazos de entrega dos materiais de forma a evitar atrasos que possam impedir o aluno de estudar e comprometer a sua aprendizagem.

6.2 Há equipamentos de informática para todos os docentes.

6.3 Há equipamentos de informática, mesmo que sujeitos a agendamento, para todos os alunos.

6.4 Há políticas de reposição, manutenção, modernização e segurança dos equipamentos da sede e dos pólos ou núcleos descentralizados.

6.5 Há um sistema de controle contendo o cadastro de professores e alunos, distribuição de materiais, das atividades realizadas pelos alunos,

recuperações ou certificações parciais , serviços de manutenção dos recursos tecnológicos e etc.

6.6 Está previsto no PDI a designação de pessoal de apoio para momentos presenciais e de provas.

## **7. Avaliação de Qualidade Contínua e Abrangente**

7.1 A IES em seu PDI prevê a elaboração de avaliações periódicas para os docentes, técnico-administrativos, corpo administrador, e alunos, visando monitorar qualidade da instituição.

7.2 Está estabelecida como se dará o processo de seleção dos alunos, obedecendo as normas e leis vigentes no país.

7.3 Há uma norma explícita sobre como se procede a avaliação de ensino aprendizagem, tanto no processo como as finais, estas presenciais, conforme exige a legislação.

7.4 Estão definidos como será o processo de recuperação de estudo e as avaliações decorrentes dessa recuperação.

7.5 Foi considerado no PDI como se dará a possibilidade de aceleração de estudos assim como a forma de avaliação.

7.6 Foi considerando no PDI como se dará a avaliação de alunos com ritmo de aprendizado diferenciado bem como a possibilidade de avaliar as competências e conhecimentos adquiridos em outras instituições.

7.7 Há um sistema de informação na instituição que publique todas as informações referentes às avaliações desde o início do processo, e que garanta sigilo e segurança nas avaliações finais zelando pela confiabilidade dos resultados.

## **8. Convênios e Parcerias**

8.1 A instituição possui projetos e parcerias, públicas e/ou privadas com instituições ligadas a área do curso.

8.2 Quando havendo parcerias internacionais, estas estão comprometidas oficialmente a enquadrar-se a legislação e normas vigentes no país (Brasil).

8.3 Quando ocorrendo a parceria internacional as tecnologias utilizadas devem ser passíveis de absorção pela instituição nacional.

## **9. Transparências nas Informações**

9.1 Há um sistema de comunicação (boletim informativo), impresso ou eletrônico que forneça informações sobre documentos legais que autorizam o funcionamento do curso.

9.2 Há sistema de informação e comunicação que forneça ao aluno da sede e dos pólos comunicados importante datas de provas, matrículas, recuperações, horário de funcionamentos dos serviços prestados pela instituição e ainda permita que estes possam realizar atividades tanto pedagógicas quanto administrativas.

9.3 Foi apresentado aos alunos o cronograma completo do Curso, cumprindo-o garantindo assim a tranquilidade durante o processo.

9.4 Há um espaço para que os alunos que estudam a distância, possam ser representados e assim fornecer um *feedback* e aperfeiçoando os processos.

## **10. Sustentabilidade Financeira**

10.1 Possuem auxílio financeiro para apoio das ações previstas no PDI.

10.2 As taxas de evasões estão em níveis aceitáveis, ou seja, estão em níveis previstos no PDI.

10.1 Foi elaborado um planejamento de custos e de receitas levando em consideração os seguintes aspectos:

- Tempo de duração do programa
- Processos necessários à implementação do curso e uma estimativa de evasão
- Considerar os processos de recuperação e aceleração de estudos e as avaliações extraordinárias.
- Considerar a necessidade de revisões e reedições de materiais didáticos e de reposições, manutenção e atualização de tecnologia e outros recursos educacionais.
- Prever os gastos e investimentos na sede e nos pólos ou núcleos fora da localidade
- Quais as políticas de procedimentos a serem adotadas em caso de elevada evasão, para garantir a continuidade do curso com a mesma qualidade.

## **APÊNDICE 2 – SEGUNDA FORMULAÇÃO DO QUESTIONÁRIO**



Caro estudante,

O objetivo deste questionário, elaborado pela graduanda Vivian Selma Schulz Vilela, do Curso de Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná, é de obter subsídios para seu Trabalho de Conclusão de Curso - TCC.

O TCC deverá apresentar os resultados desta pesquisa, que busca descobrir quais os Indicadores de Qualidade Relevante da Educação a Distância, sob a ótica de cada respondente enquanto aluno desta modalidade de ensino superior.

Este trabalho visa buscar instrumentos de melhorias na qualidade da educação superior a distância. Este questionário não lhe tomará mais do que alguns minutos; o questionário foi preparado para ser respondido com facilidade e rapidez.

Não há respostas certas ou erradas às perguntas; portanto dê as respostas que você julgar mais corretas.

Desde já fica estabelecido que todos os dados são mantidos em sigilo, pois não existe interesses comerciais envolvidos, sendo preservada a opinião de cada um.

Assim agradecemos o seu apoio prestado no preenchimento do questionário.

Atenciosamente,

Vivian Selma Schulz Vilela

Graduanda em Gestão da Informação

## Questionário

Considera que os itens abaixo representam indicadores em um curso de Educação a Distância – EaD.

Preencha o quadrado com o valor referente à importância que você considera para cada indicador , levando em consideração a seguinte escala:

- |                             |                      |
|-----------------------------|----------------------|
| 1. muito importante         | 4 – pouco importante |
| 2. importante               | 5- não importante    |
| 3. moderadamente importante |                      |

<b>1. Compromisso com os Gestores</b>	<b>Valor</b>
1 A instituição desenvolveu processos de acompanhamento de legislação e políticas nas esferas federais, estaduais e municipais	
<b>2. Desenho do Projeto</b>	
1 A instituição obedece à legislação sobre educação à distância e todos instrumentos legais que regem a educação escolar brasileira, em especial os das áreas do curso	
2 Em caso de descontinuidade do Curso, quando motivada pela instituição, esta se compromete formalmente com o aluno, assegurando-lhes as certificações necessárias para que possam solicitar aproveitamento de estudos em outra instituição	
<b>3. Equipe Profissional Multidisciplinar</b>	
1 Há um quadro contendo os docentes do curso como um todo com currículos e documentos necessários que comprovem a qualificação	
2 A carga-horária do docente dedicada a atividades de ensino é condizente com as necessidades e prioridades do curso incluindo a carga-horária específica para o docente atender as dúvidas dos alunos.	
3 Há uma equipe multidisciplinar nas áreas de tecnologia da informação e comunicação, de desenvolvimento e produção de material didático.	
4 A Coordenação tem dedicação exclusiva no horário de funcionamento do curso.	
<b>4. Comunicação/interatividade entre Professor e Aluno</b>	
1 Há um plano de acompanhamento da evolução e dificuldades dos alunos, e como esses poderão obter respostas rápidas as questões e também incentivo e orientação ao progresso nos estudos.	
2 Há horários amplos e/ou plantões de atendimentos aos alunos	
3 Estão previstos os locais e datas, onde serão realizados os encontros presenciais.	
4 O curso possui equipamento e proporciona modalidades sincrônicas promovendo a interação em tempo real entre aluno e professor	
5 Há um plano de acompanhamento das condições dos profissionais e alunos que estão fora da sede da instituição, para que lhes sejam garantido o mesmo padrão de qualidade	
6 Há um boletim informativo (impresso ou eletrônico) para os alunos contendo informações sobre: horários de atendimento dos professores, data e locais de aulas presenciais, matrículas, recuperações e os meios de comunicações e informações disponíveis aos alunos.	
<b>5. Recursos Educacionais</b>	
1 Os livros adotados são adequados, atualizados e relevantes às disciplinas sendo definidos mais de dois títulos para bibliografia básica.	
2 O estágio curricular tem regulamentação própria e existe um setor institucional responsável pelo programa de estágio.	
3 Foi previsto espaço para estágios supervisionados, tanto para os alunos da sede da instituição, quanto para os alunos fora da sede, oferecendo a estrutura adequada aos professores garantindo momentos de articulação teórica-prática.	
4 Há uma empresa Junior sob responsabilidade de um corpo técnico e docente que objetive as práticas profissionais a ser compartilhada por todos os alunos.	
5 Os materiais educacionais permitem uma associação entre os módulos proporcionando a interdisciplinaridade.	
6 Foram desenvolvidos laboratórios virtuais que favoreçam a aprendizagem das diversas disciplinas do currículo e facilitem a experimentação nos momentos presencias em laboratórios reais.	

**6. Infra-estrutura de Apoio**

1 A IES possui infra-estrutura adequada aos padrões de qualidade requeridos pelo MEC e possui alvará de segurança do Corpo de Bombeiro	
--	--

**7. Avaliação de qualidade contínua e abrangente**

1 Está estabelecida como se dará os processo de: seleção de alunos, avaliação de ensino e aprendizagem e de recuperação de estudo e as avaliações decorrentes dessa recuperação conforme legislação vigentes no país.	
2 Há um sistema de informação na instituição que publique todas as informações referentes às avaliações desde o início do processo, e que garanta sigilo e segurança nas avaliações finais zelando pela confiabilidade dos resultados.	

**8. Convênios e Parcerias**

1 A instituição possui projetos e parcerias, públicas e/ou privadas com instituições ligadas à área do curso	
--	--

**9. Transparências nas informações**

1 Há um sistema de comunicação (boletim informativo), impresso ou eletrônico que forneça informações sobre documentos legais que autorizam o funcionamento do curso.	
2 Há sistema de informação e comunicação que forneça ao aluno da sede e dos pólos comunicados importante datas de provas, matrículas, recuperações, horário de funcionamentos dos serviços prestados pela instituição e ainda permita que estes possam realizar atividades tanto pedagógicas quanto administrativas.	
3 Há um espaço para que os alunos que estudam a distância, possam ser representados e assim fornecer um feedback e aperfeiçoando os processos.	

**10. Sustentabilidade Financeira**

1 Foi elaborado um planejamento de custos e de receitas levando em consideração os seguintes aspectos: Tempo de duração do programa; Processos necessários à implementação do curso e uma estimativa de evasão; Considerar os processos de recuperação e aceleração de estudos e as avaliações extraordinárias; Considerar a necessidade de revisões e reedições de materiais didáticos e de reposições, manutenção e atualização de tecnologia e outros recursos educacionais; Prever os gastos e investimentos na sede e nos pólos ou núcleos fora da localidade; Quais as políticas de procedimentos a serem adotadas em caso de elevada evasão, para garantir a continuidade do curso com a mesma qualidade.	
--	--

### **APÊNDICE 3 – VERSÃO FINAL DO QUESTIONÁRIO**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO  
Curso de Gestão da Informação

Caro estudante,

O objetivo deste questionário, elaborado pela graduanda Vivian Selma Schulz Vilela, do Curso de Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná, é de obter subsídios para seu Trabalho de Conclusão de Curso - TCC.

Os resultados desta pesquisa devem apresentar, os Indicadores de Qualidade Relevante na Educação a Distância, sob a ótica de cada respondente enquanto aluno desta modalidade de ensino superior, visando apresentar instrumentos de melhorias na qualidade da educação superior a distância.

Este questionário foi preparado para ser respondido com facilidade e rapidez.

Não há respostas certas ou erradas às perguntas; portanto dê as respostas que você julgar mais corretas.

Desde já fica estabelecido que todos os dados serão mantidos em sigilo, pois não existe interesse comercial envolvido, sendo preservada a opinião de cada um.

Assim, agradecemos o seu apoio prestado no preenchimento do questionário.

Atenciosamente,

Vivian Selma Schulz Vilela

Graduanda em Gestão da Informação

e-mail :vivianselma@yahoo.com.br fone: (41) 30332496

### Indicadores de Qualidade Relevantes na Educação a Distância

Considera que os itens abaixo representam indicadores de qualidade em um curso de Educação a Distância – EAD.

Preencha o quadrado com o **valor** referente à importância que você considera para cada indicador, levando em consideração a seguinte escala:

- 1 - muito importante
- 2 - importante
- 3 - moderadamente importante
- 4 - pouco importante
- 5 - não importante

#### A - Dados pessoais

1. Sexo: Feminino ( ) Masculino ( )	2. Idade: _____	3. Formação: Ensino Médio ( ) Ensino superior incompleto/cursando ( ) Ensino superior completo ( ) Pós-graduado ( )
4. Possui outra(s) experiência(s) com curso(s) a distância? Sim ( ) Não ( )		
<b>1. Regulamentação da Instituição</b>		<b>Valor</b>
1.1 Instituição com credenciamento junto ao Ministério da Educação.		
1.2 O curso a distância com a regulamentação que rege esta modalidade (ensino a distância) junto ao Ministério da Educação.		
1.3 Em caso de descontinuidade do curso, quando motivada pela instituição, esta se compromete formalmente com o aluno, assegurando-lhes as certificações necessárias para que possam ser aproveitadas no ingresso em outra instituição.		
<b>2. Equipe profissional</b>		
2.1 A instituição disponibiliza um quadro contendo a qualificação dos professores.		
2.2 A carga-horária dedicada pelos professores e tutores é suficiente para atender as necessidades dos alunos.		
2.3 Presença de uma equipe multidisciplinar nas áreas de tecnologia da informação e comunicação e de desenvolvimento e produção de material didático.		
2.4 A coordenação, do Curso, está disponível para atendimento no horário de funcionamento do Curso.		
2.5 Há professor responsável pelo acompanhamento da evolução e dificuldades dos alunos dando-lhes incentivo e orientação nos estudos.		
<b>3. Interação e Comunicação</b>		
3.1 A instituição informa a carga horária do curso, o total de módulos, e o período do curso e qual o método de estudo utilizado.		
3.2 O curso possui equipamento que proporciona interação em tempo real entre professor e aluno.		
3.3 Há sistemas que forneçam respostas rápidas aos alunos.		
3.4 Há horários amplos e/ou plantões de atendimento aos alunos		
3.5 São previstos datas, locais e horários onde serão realizados os encontros presenciais.		

3.6 Garantir que tanto os alunos como os profissionais que realizam suas atividades em pólos (fora da sede) possam ter o mesmo nível de comunicação em relação aos que estão na sede da instituição.	
3.7 Existência de um boletim informativo (impresso ou eletrônico) para os alunos contendo informações sobre: Horário de atendimentos dos professores, datas e locais de aulas presenciais, matrículas, provas, recuperações e os meios de comunicação e informações.	
<b>4 Recursos Educacionais</b>	
4.1 A instituição possui locais para acesso a equipamentos necessários para o curso e/ou informações sobre equipamentos necessários para o acesso ao Curso.	
4.2 O material didático abrange todo o conteúdo das disciplinas do curso.	
4.3 O estágio curricular possui regulamentação própria e existir um setor responsável pelo programa.	
4.4 O material didático permite a interdisciplinaridade entre os módulos do Curso.	
4.5 A instituição possui infra-estrutura que atenda as necessidades do aluno para a execução das atividades de ensino e aprendizagem.	
4.6 Existência de uma ou mais turmas cursando o mesmo curso.	
<b>5. Seleção e avaliação</b>	
5.1 A instituição informa a documentação necessária para a inscrição no curso.	
5.2 Possui informações claras sobre os pré-requisitos para o curso.	
5.3 Estabelece como se dará o processo de: seleção de alunos (Vestibular), avaliação e recuperação conforme legislação vigente.	
<b>6. Convenio e parcerias</b>	
6.1 A instituição possui projetos e parcerias, públicas e/ou privadas com instituições ligadas à área do curso.	
<b>7. Sistema de Informação</b>	
7.1 Existe um sistema de informação que permita ao aluno verificar suas informações acadêmicas de forma segura e sigilosa.	
7.2 A instituição disponibiliza informações sobre documentos legais que autorizam o funcionamento do curso.	
7.3 A instituição disponibiliza um espaço para que os alunos, tanto da sede quanto dos pólos, possam ser representados.	
<b>8. Sustentabilidade Financeira</b>	
8.1 A instituição disponibiliza o plano de custos e receitas demonstrando maior transparência e confiabilidade.	

Ha algum(ns) item(ns) que considere importante(s) e que não esteja(m) neste questionário? Qual(is)?

---



---



---

Obrigada por sua colaboração!

Vivian Selma Schulz Vilela

Graduanda em Gestão da Informação

e-mail :vivianselma@yahoo.com.br fone: (41) 30332496